



La Gazette de l'A.L.

Sommaire:

- Page 1 : Éditorial
- Page 2 : Activités association
- Page 3 : Facturation électricité avec compteur Linky
Brève
- Page 4 : Téléphonie :
Fin du réseau cuivre
- Page 5 : Brèves
- Page 6 : Ils ont gagné avec l'UFC
- Page 7 : Ils ont gagné avec l'UFC
- Page 8 : Limiter le vol des données personnelles
Nos permanences

INFORMATION



**Nos permanences
seront fermées pendant
les fêtes de fin d'année
du lundi 23 décembre
au lundi 6 janvier**



**BONNES FÊTES
DE FIN D'ANNÉE**
L'équipe des bénévoles

EDITO



Chères adhérentes et adhérents,
Chères sympathisantes et sympathisants,

En cette période d'instabilité politique et économique, la défense des droits des consommateurs et le combat pour le maintien du pouvoir d'achat apparaissent encore plus nécessaires.

Notre association, par le biais de plusieurs campagnes et actions telles que Energie moins chère ensemble, la meilleure offre pour faire baisser

votre facture, se bat pour sauvegarder votre pouvoir d'achat et vous offrir un service de fourniture d'énergie de qualité.

Des interventions sont menées avec d'autres associations de consommateurs auprès des parlementaires afin qu'une proposition de loi visant à mettre fin au démarchage téléphonique non consenti soit adoptée afin de garantir un droit à la tranquillité des consommateurs.

Au niveau national, la fédération réalise de nombreux tests comparatifs sur les biens et services destinés à satisfaire vos besoins de consommation afin de vous proposer toutes les informations nécessaires à votre prise de décision lors de vos actes d'achat (derniers tests sur les robots cuiseurs, les bouilloires électriques...).

Fin 2023, un recours devant le Conseil d'Etat est déposé par la fédération UFC-QUE CHOISIR afin que l'inaction des pouvoirs publics soit sanctionnée : les différents gouvernements qui se sont succédés n'ont rien fait pour garantir le droit fondamental à la protection de la santé et sauvegarder une médecine de proximité et abordable.

Au niveau de notre association locale, les articles juridiques publiés dans la Gazette et sur notre site internet vous offrent des informations juridiques qui vous aident à guider vos choix lors de vos achats, à maîtriser vos dépenses et à limiter les fraudes et les arnaques dont vous pourriez être victimes.

Les cas gagnés que vous trouvez dans nos publications prouvent l'efficacité de notre action lorsque vous nous confiez le traitement d'un litige.

Mais nous constatons toujours que trop peu d'adhérents nous tiennent informés des résultats de notre action.

Nous insistons sur l'intérêt de nous confier le traitement des litiges que vous pouvez rencontrer avec des professionnels : les informations et conseils, l'accompagnement que nous pouvons vous apporter vous permettent bien souvent de faire respecter vos droits contre les abus dont les professionnels peuvent faire preuve parfois.

Toute l'équipe de bénévoles se joint à moi pour vous souhaiter de belles et joyeuses fêtes de fin d'année et en 2025, notre priorité restera bien évidemment la défense de vos droits.

*Marie-Françoise Robin
Vice Présidente*

BONDY

FORUM DES ASSOCIATION



Le forum de la vie locale de BONDY s'est tenu le samedi 14 septembre. Nos bénévoles se sont succédés toute la journée pour faire le montage de notre stand et pour animer celui-ci comme chaque année sur la place de la Mairie. Nous avons informé les visiteurs des évolutions de la législation de la consommation, de la vie de notre association et des actions de la fédération nationale de l'UFC Que Choisir. Ils ont pu consulter les différents ouvrages de l'UFC-QUE CHOSIR mis à leur disposition.

SAINT-OUEN

ANIMATION SEMAINE BLEUE



Dans le cadre des animations de la Semaine Bleue à Saint-Ouen, semaine de partage et de solidarité au service des aîné.e.s, nous avons été conviés par le CCAS à animer des ateliers pour les seniors.

En accord avec les organisateurs de la semaine, nous avons donc fait une présentation sur deux sujets importants :

Le lundi 30 septembre :

prévention des fraudes bancaires

Le vendredi 4 octobre :

arnaques à la rénovation énergétique

Nous nous sommes appuyés sur les documents édités par la fédération : pour les banques « le top 5 des arnaques les plus fréquentes », pour l'énergie « Rénovation énergétique Comment connaître et déjouer les pièges ».

Une douzaine de personnes ont assisté à chaque atelier d'une durée de 1h30. Les participants ont été très intéressés par notre intervention et ont posé de nombreuses questions.

Nous avons déjà pris rendez-vous pour animer des conférences l'année prochaine.

ARRHES ET ACOMPTE

Lors de la commande d'un produit ou d'un service, le professionnel peut demander au client de verser d'avance une somme d'argent : arrhes ou acompte ?

L'article L.214-1 du Code de la Consommation précise que, sauf indication contraire stipulée dans le contrat de vente conclu entre les parties, les sommes versées sont des arrhes. Dans ce cas, l'acheteur et le vendeur ont le droit de revenir sur leur engagement contractuel.

Mais l'acheteur perd le montant qu'il a versé et le vendeur doit restituer la somme versée au double (article 1590 du Code civil) s'il est à l'origine de la rupture du contrat.

Si la somme versée est un acompte, cela doit être explicitement indiqué sur les documents commerciaux échangés. L'acompte est considéré comme un premier versement qui oblige les deux parties à aller jusqu'au bout de leur engagement contractuel.

Si l'acheteur veut revenir sur son engagement, il sera quand même obligé de verser la totalité de la somme et le vendeur, si il veut, lui, revenir sur son engagement, sera tenu de rendre au consommateur la somme versée ; celui-ci peut demander l'exécution forcée du contrat et d'éventuels dommages et intérêts pour le préjudice subi.

PROBLÈMES DE FACTURATION AVEC LE COMPTEUR LINKY



Mon fournisseur d'électricité ne m'envoie plus de factures.

L'absence de facturation que vous subissez n'est pas normale. Votre fournisseur doit légalement vous facturer au moins 1 fois par an sur la base de votre consommation réelle. Exigez l'envoi d'une facture au service client de votre fournisseur par écrit (e-mail ou lettre recommandée avec accusé de réception). Déposez plainte auprès de la brigade de gendarmerie ou de votre commissariat de police.

Je viens de recevoir une facture de rattrapage portant sur 2 années de consommation.

Vous pouvez contester une partie de cette facture de rattrapage, basée sur un relevé réel. En effet, votre fournisseur ne peut pas vous facturer des consommations antérieures de plus de 14 mois à votre dernier relevé réel (relevé ou auto-relevé). Vous pouvez donc refuser de payer la partie de la facture dont les consommations dépassent cette date.

Réclamez une facture rectificative et un dédommagement. Adressez vos demandes, auprès du service client de votre fournisseur par écrit (mail ou lettre recommandée avec accusé de réception).

Prescription de la facture d'électricité.

Si la facture date de plus de 2 ans, elle est prescrite.

Si elle date de moins de 2 ans et est basée sur un index réel, le paiement de la facture ne sera pas prescrit mais votre fournisseur ne peut vous facturer des consommations antérieures de plus de 14 mois au dernier relevé réel transmis par le compteur Linky.

Adressez-vous dans un premier temps à votre fournisseur par e-mail ou lettre recommandée avec accusé de réception. Exigez qu'une facture soit rééditée en effaçant les consommations contestées.

LES DÉLAIS DE FACTURATION AVEC UN COMPTEUR LINKY



PÉNALITÉS POUR REFUS DE POSE DU COMPTEUR LINKY

Le compteur Linky est maintenant installé dans 95 % des foyers français. Mais les 5% non équipés représentent tout de même environ 2 millions de compteurs.

Jusqu'au 1^{er} août 2025, si vous n'avez pas de compteur Linky chez vous, vous devrez transmettre votre index de consommation au minimum une fois par an pour éviter une pénalité.

À partir de l'été 2025, cette possibilité ne sera plus possible. Les clients refusant la pose du compteur Linky seront pénalisés. À cette date, ceux qui n'auront toujours pas installé le compteur Linky se verront imposer une nouvelle contribution dont le montant est fixé à 10,66 € HT tous les deux mois, soit une facturation de 64€ annuellement.

L'installation du compteur Linky est obligatoire. En effet, le compteur d'électricité de votre logement ne vous appartient pas. Il est la propriété d'une collectivité locale qui en délègue la gestion à Enedis, via une mission de service public. Vous n'avez pas le droit de vous opposer à son installation.

Ce qu'il faut savoir sur la fin du réseau de cuivre



Avec le déploiement de la fibre optique, le réseau de cuivre, utilisé pour accéder à la téléphonie fixe et à l'ADSL, est appelé à disparaître. Orange, son propriétaire, a annoncé un plan de fermeture qui doit s'étaler de 2023 à 2030 et qui aura des conséquences sur de nombreux usagers. Tout le monde est concerné, quel que soit l'opérateur. À horizon 2030, les connexions cuivre ne devraient plus exister en France.

Pourquoi le réseau de cuivre est-il amené à disparaître ?

Après plus de 50 ans de bons et loyaux services, le réseau de cuivre est aujourd'hui vieillissant et de moins en moins utilisé. Qui plus est, son entretien coûte cher à son propriétaire Orange qui a de plus en plus de mal à trouver des pièces de rechange et à maintenir les compétences de ses techniciens. Alors que la fibre optique doit couvrir l'ensemble du territoire d'ici 2030 et que maintenir deux réseaux en parallèle s'avère inutile, la fermeture du réseau de cuivre a été actée. Un plan de fermeture a été mis en place par Orange sous la surveillance de l'Autorité de régulation des télécoms (Arcep).

Quand la fermeture du réseau de cuivre interviendra-t-elle ?

Elle a déjà commencé. Depuis 2019, des expérimentations sont déjà menées. Mais la vraie phase de transition doit s'étaler de 2023 à 2030, par zones. Entre 6 et 12 mois avant la fermeture définitive du réseau dans votre commune, votre opérateur devrait vous contacter afin de vous inciter à opter pour une technologie alternative. Dans le même temps, une campagne d'information sera menée dans votre commune, sous la forme d'affiches, de réunions publiques, de permanences, etc.

Comment savoir si je suis concerné ?

Le réseau cuivre est le réseau historique de télécommunications, propriété de l'opérateur Orange. Il permet un accès au téléphone (on parle de « RTC » pour « réseau téléphonique commuté »), et un accès à l'internet haut débit (on parle de « DSL »), le plus souvent via une « prise en forme de T ».

Vous avez peut-être encore recours au réseau cuivre pour :

- Votre connexion internet, si votre facture ou votre contrat mentionnent un abonnement ADSL.
- Vos appels téléphoniques si vous utilisez un téléphone fixe via le réseau téléphonique historique (prise en T).

Si vous êtes dans l'un des cas ci-dessus, alors vous êtes concernés par la fermeture du réseau cuivre.

Vous devrez opter pour une solution alternative (le plus souvent la fibre optique). Si vous êtes déjà abonné à une autre technologie, vous n'avez rien à faire.

Que dois-je faire ?

Si vous êtes concerné, rapprochez-vous de votre opérateur. Il est censé vous aider à trouver la meilleure solution pour vous. Concrètement, si la fibre passe dans votre quartier et que votre habitation est raccordable, un technicien viendra à votre domicile pour procéder au raccordement. Un câble sera tiré depuis la rue et un boîtier installé à l'intérieur du logement. Si vous aviez un abonnement ADSL, vous risquez de devoir changer de box.

Quand devrai-je me signaler ?

Le plus tôt est le mieux, même si la date de fermeture du cuivre dans votre commune n'est pas encore connue.

Aujourd'hui, je n'ai que le téléphone. Serai-je obligé d'opter pour un forfait Internet ?

Non. Une fois que vous aurez fait installer la fibre, votre opérateur vous délivrera un boîtier (box) sur lequel brancher votre téléphone. Rien ne vous oblige à prendre un forfait Internet. Vous pourrez conserver un abonnement « téléphonie seule », à condition que votre opérateur en propose un.

Que se passera-t-il si je ne fais rien ?

Une fois le réseau de cuivre fermé, vous ne pourrez plus ni téléphoner ni accéder à Internet. Votre abonnement au cuivre sera automatiquement résilié. Vous pourrez toujours lancer des démarches pour passer à une autre solution, mais vous risquez de vivre quelque temps sans connexion.

Ce basculement est-il payant ?

Non. Le raccordement à la fibre est gratuit. Cependant, des frais annexes ne sont pas à exclure. En effet, il peut être nécessaire, dans certains cas, de faire réaliser à ses frais des travaux d'ingénierie sur le domaine privé ou d'acheter un téléphone plus récent si le vôtre est très ancien. Par ailleurs, le nouveau forfait peut coûter plus cher que l'ancien. Les autres technologies (satellite, 4G fixe, etc.) peuvent quant à elles nécessiter l'achat d'équipements. Heureusement, dans certains cas, des aides financières sont proposées.

FAIRE JOUER SA PROTECTION JURIDIQUE

Une protection juridique peut être incluse dans votre assurance responsabilité civile, habitation ou souscrite auprès de votre agence bancaire.

Il est nécessaire de bien lire les conditions générales de votre contrat afin de connaître le plafond des frais de justice fixé et les honoraires susceptibles d'être pris en charge.

Si vous bénéficiez d'une telle protection, des conseils juridiques, l'assistance d'un avocat, la prise en charge de frais d'expertise et de procédure vous seront accordés suivant l'étendue de cette assistance.

Vous demeurez libre, si vous engagez une procédure judiciaire, de choisir votre avocat ou d'opter pour celui proposé par votre assureur.

DES CONSEILS AVISÉS ET GRATUITS

Les CDAD, Conseils Départementaux d'Accès au Droit, existent dans chaque département : des avocats, des notaires et des commissaires de justice (ex-huissiers) y tiennent des permanences ouvertes à tous. Ils vous informent et vous conseillent sur les différentes manières de résoudre votre problème relatif à toutes les branches du droit, voire sur l'opportunité d'engager ou non une procédure judiciaire.

Nombre de CDAD possèdent un site internet où vous trouverez la liste des points d'accès au droit dans votre département avec les jours et horaires des consultations.

A défaut, vous pouvez vous rapprocher de votre mairie où les barreaux d'avocats organisent également des consultations gratuites : lieux et horaires des permanences vous seront communiqués.

Vous pouvez également bénéficier de ce type de consultations auprès du tribunal judiciaire : afin d'en bénéficier, vous devez vous adresser au greffe du tribunal.

RECOURS EN CAS D'ACHAT D'APPAREILS ELECTRO-MENAGERS OU ELECTRONIQUES

1 - La garantie légale de conformité

Cette garantie est applicable dans les deux ans qui suivent l'achat d'un appareil neuf ou de 12 mois pour un bien d'occasion (article L217-3 et suivants du Code de la Consommation).

Le principe est que c'est au vendeur de prouver l'absence d'un vice présumé existant et non à l'acheteur de prouver l'existence de ce vice.

Le client a le choix entre le remplacement du bien ou sa réparation. Le vendeur ne peut imposer son choix.

Si le souci n'est pas résolu après un mois, l'acheteur est fondé à exiger un rabais sur le produit ou son remboursement.

2—La garantie des vices cachés

Elle peut être mise en œuvre 2 ans après la découverte du défaut et dans la limite de 20 ans après l'achat.

L'acheteur doit prouver l'existence du vice caché frappant le produit.

3—Le droit de rétractation pour les ventes à distance

Il s'applique pendant les 14 jours à compter de la réception du bien.

L'acheteur doit restituer le produit à ses frais.

4—La garantie commerciale et l'extension de garantie

Elle est proposée par le vendeur et le plus souvent est payante.

Elle comporte de nombreuses exclusions : avant de signer le contrat, il est nécessaire de lire attentivement le contrat afin de repérer ces exclusions.

AUTO ÉCOLE : DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES IMPOSÉES

Le contrat type d'une auto-école prévoit que l'élève a le droit de demander à tout moment un bilan des compétences acquises. Il est aussi libre d'accepter ou non le complément d'heures de formation proposé par l'établissement.

Si ce dernier estime que le forfait initial n'est pas suffisant pour que le candidat passe de façon satisfaisante l'épreuve pratique, l'auto-école est tenue de motiver par écrit sa décision.

Un courrier recommandé avec accusé de réception doit être envoyé à l'établissement, si un désaccord subsiste sur la nécessité d'heures supplémentaires, afin d'exiger l'exécution loyale du contrat.

Un signalement auprès de la répression des fraudes peut être déposé si les heures supplémentaires sont imposées sans motif légitime

Ils ont gagné avec l'UFC



Ce trimestre, beaucoup de litiges avec SFR pour des contrats non conformes et des facturations indues.

Monsieur E. L. de Saint-Denis était client de SFR. Il a demandé la résiliation de sa ligne et a restitué le matériel.

La résiliation est déclarée conforme et a été effectuée conformément à la loi Châtel.

Il reçoit par la suite une facture d'un montant de 287,43€ pour impayé. Ne comprenant pas pourquoi il reçoit cette facture, Monsieur E. nous contacte.

Un courriel est envoyé au Service Consommateurs SFR demandant des informations sur cette somme réclamée et rappelant que la résiliation a été faite conformément aux Conditions Générales de vente.

Le Service Consommateurs confirme l'enregistrement de la demande de résiliation, et, annule la facture d'un montant de 287,43€.

Madame C. C. de Drancy a souscrit un abonnement SFR fibre dans une boutique mais aucun document confirmant sa commande ne lui est donné.

Madame C. retourne dans la boutique quelques jours après et réclame une facture.

Une facture est bien établie mais avec un prix de l'abonnement mensuel plus élevé : 46,99€ au lieu des 41,99€ promis.

Les prélèvements mensuels sont effectués sur le tarif le plus élevé.

Madame C. nous contacte : un courriel est envoyé au Service Consommateurs faisant part de notre étonnement face à cette modification de tarif, demandant la prise en compte d'un montant de l'abonnement mensuel de 41,99€ que Madame C. avait accepté et le remboursement des sommes trop perçues.

La réponse obtenue est satisfaisante : SFR reconnaît la facturation erronée de l'abonnement, et confirme le remboursement d'un montant de 120€.

Mme V. M. de Saint-Ouen, qui a un contrat internet SFR s'est rendu à une boutique SFR pour récupérer un achat de portable. On lui a proposé un nouveau contrat « maison sécurisée » avec caméra. Elle a répondu que cela ne l'intéressait pas. Deux jours après, elle reçoit un SMS lui demandant de retourner sa box suite à la signature d'un changement de contrat. Après avoir contacté le service client et s'être déplacée à nouveau dans une boutique SFR, elle prend connaissance d'un contrat qu'elle aurait signé, mais elle constate que la signature n'est pas la sienne. La conseillère lui assure que c'est une erreur et que ce contrat va être annulé.

Mais elle reçoit des factures de SFR pour un montant total de 121,47€ suite à ce nouvel abonnement. Nous envoyons un courriel à SFR pour expliquer le problème de Mme M. sur l'adresse SFR réservée aux associations. SFR nous répond le lendemain pour annuler ces factures.

CANAL+

Mme H. S. de Bondy a constaté des prélèvements de Canal+ depuis février 2020 alors qu'elle n'a jamais souscrit de contrat auprès de cette société. Elle a fait opposition aux prélèvements et a envoyé une lettre recommandée pour faire part de son désaccord et demander le remboursement des sommes indûment prélevées. N'ayant eu aucune réponse, ni explication, elle a fait appel à l'assistance de l'Association en septembre. Nous avons envoyé un premier courrier à Canal pour soutenir notre adhérente. Après un refus de remboursement de Canal prétextant qu'un contrat avait été signé par Mme S., nous avons envoyé une lettre recommandée demandant une copie du contrat signé comme preuve d'abonnement. Trois jours après, Canal a confirmé l'annulation du supposé contrat et a envoyé un chèque d'indemnisation de 1774€ à Mme S.



Mme N. M. de Gagny est passée à notre permanence en juillet 2024, elle se retrouve avec une facture d'eau du 12 avril 2024 à régler pour 2 510,21€ concernant 8m3 de consommation et le reste en fuite d'eau. Il y a eu différents échanges entre notre adhérente et Veolia qui l'informeront bien recevoir l'index enregistré par le module de télérelevé mais que suite à un dysfonctionnement il s'est bloqué sur un index et n'a plus évolué pendant 29 mois.

Notre service enverra un courrier à VEOLIA leur rappelant qu'ils avaient les coordonnées de leur cliente et qu'il leur était facile de s'assurer que leur hypothèse, d'un appartement vide, était fondée en contactant notre adhérente ce qui leur aurait permis de constater que le compteur ne fonctionnait pas. De plus nous leur avons rappelé que le service des eaux a obligation de maintenir le compteur en bon état de fonctionnement tout en notant que notre adhérente aurait dû réagir en recevant des factures indiquant aucune consommation.

Veolia nous enverra sa réponse datée du 8 août 2024 en proposant une nouvelle facturation pour un montant de 966,40€, Mme M. est passée nous voir pour nous remercier de notre intervention et est satisfaite de la solution apportée par Veolia



Mme M. B. a fait installer une pompe à chaleur et un chauffe eau solaire, dans le cadre de la rénovation énergétique. Or la consommation électrique avait quadruplé et le ballon d'eau chaude fuyait. L'adhérente a fait un courrier à la société FUNTECO, sans réponse.

Suite à l'intervention de notre association par l'envoi d'un courrier adressé à la société FUNTECO, Mme B. nous informe que la société est intervenue et que le résultat est conforme à ses demandes, nous pouvons clôturer ce dossier.

Ils ont gagné avec l'UFC

oney

Monsieur J. K. d'Aubervilliers a résilié auprès de ONEY Assurances le contrat d'assurance vol documents et clés qu'il avait souscrit par lettre recommandée.

La demande de résiliation n'a pas été appliquée car notre adhérent a constaté que les prélèvements mensuels étaient toujours effectués.

Monsieur K. nous fait part de son mécontentement : un courrier est envoyé à ONEY Assurances afin de rappeler la demande de résiliation de notre adhérent et qu'il avait reçu la confirmation de l'enregistrement de cette demande.

Suite à notre intervention, Monsieur K. nous confirme avoir reçu une réponse de Oney qui a validé sa résiliation et arrêté les prélèvements des cotisations.

Cdiscount Mme R.H. R. de Vaujours a effectué l'achat d'un aspirateur vendu et livré par Cdiscount. Après quelque mois d'utilisation, l'appareil a montré quelques problèmes de fonctionnement. Contacté, le service clients de Cdiscount oriente notre adhérente vers le constructeur ; ce dernier établit un devis de 99,00€ pour la réparation de l'appareil qui était toujours sous garantie. Notre association adresse un courrier à Cdiscount rappelant l'article de loi sur la garantie légale de conformité. Cdiscount adresse à notre adhérente un avoir du montant de son achat.



STOP NUISIBLES

Mme M. M. de Saint-Ouen a subi une invasion de punaises de lit dans son logement.

Elle vient nous voir pour demander des conseils. Elle a demandé des devis et la société Stop Nuisible lui fait payer 110€ pour le déplacement et l'établissement du devis.

Cette demande est illégale car la société n'a pas prévenu la consommatrice que le devis était payant. De plus elle n'a pas joint les Conditions de Vente au devis.

Sur notre conseil, Mme C. a envoyé un mail de contestation à la société en rappelant les articles de lois concernés.

Elle a reçu un chèque de remboursement sans que nous ayons à intervenir au nom de l'UFC.



Mme F. N. de Drancy a fait appel à la société de services à la personne APEF en juin 2022.

L'agence a adressé à notre adhérente une facture de 226€ pour 4 semaines de prestations non effectuées. Elle n'a pas réglé cette facture injustifiée. Elle a reçu des lettres de mise en demeure d'une société de recouvrement et d'un cabinet de commissaires de justice (ex huissiers).

Nous avons rédigé un courrier pour contester cette facturation auprès du commissaire de justice en mai 2024. Il a bien accusé réception de la lettre mais n'a jamais répondu. De toute façon, cette facture était prescrite en juin 2024 et Mme N. n'a plus eu aucune nouvelle de cette demande.



Mme B. S. de Villeteuse a reçu une facture d'EDF de 6428€. Elle a contacté notre association et nous avons envoyé un courrier à EDF pour contester cette somme auprès d'EDF et Enedis. EDF lui a accordé une réduction de 3374€ à régler sans donner d'explication claire sur sa consommation réelle et le montant de cette réduction mais a reconnu un problème sur son compteur qui a été changé début 2024. Elle a réglé 1798€ qui paraissait correspondre à une consommation raisonnable. Il restait toutefois encore 1256€ à régler. Nous avons assisté notre adhérente pour saisir le Médiateur de l'Énergie. Apprenant cette saisine et avant l'étude du dossier par le médiateur EDF a informé Mme S. qu'ils annulaient sa facture de 1256€ et lui accordaient un dédommagement de 50€. Mme S. a recontacté EDF pour obtenir un dédommagement plus conséquent pour son préjudice subi.



Mme G. B. de Bondy est passée à la permanence en septembre 2024 pour demander notre assistance.

Elle avait oublié son portefeuille en faisant ses courses, elle a donc fait une main courante de perte au commissariat de Bondy. Elle s'est ensuite aperçu que des retraits d'espèces et des achats avaient été effectués avec sa carte sans contact pour un total de 599€. Elle a déposé une nouvelle plainte,

Notre conseillère a envoyé un courrier recommandé explicatif à la Société Générale leur faisant remarquer que ce n'est pas dans l'habitude de Mme B. de faire ce genre de prélèvement et encore moins de paiement sans contact et qu'elle n'avait pas son code secret dans le portefeuille. Mme B. est passée à la permanence pour nous informer que tout lui avait été remboursé et nous remercier pour nos démarches.

Énergie Moins Chère
Ensemble
Souscrivez à l'achat groupé de gaz et réduisez votre facture

ÉCONOMISEZ
entre 17 et 22%
sur le PRIX MOYEN DU KWH (TTC)
de novembre 2024 !

Plus d'information sur
www.quechoisirensemble.fr

QUE CHOISIR
* Selon option tarifaire (cuisson/chauffage) et zone géographique du consommateur. Le prix repère moyen du kWh du gaz est publié mensuellement par le Commission de Régulation de l'Énergie.

COMMENT LIMITER LE VOL DES DONNÉES PERSONNELLES

Lorsqu'un établissement vous informe d'une perte de données vous concernant, des précautions s'imposent.

1) Changer de mot de passe

Vous devez changer de mot de passe sur la plateforme où vos informations ont été volées mais aussi sur toutes celles associées à votre adresse mail.

Il est indispensable de créer des mots de passe complexes (longs et associant chiffres, lettres et caractères spéciaux) et uniques (un pour chaque site).

Il ne faut surtout pas les stocker dans votre navigateur.

2) Ne pas communiquer ses données personnelles

Si des informations sensibles ou secrètes telles que mot de passe, RIB, code carte bleue...sont réclamées par SMS, e-mail ou téléphone, **IL NE FAUT PAS LES COMMUNIQUER.**

Il ne faut jamais cliquer sur des liens figurant dans un SMS ou un e-mail même et surtout si cela semble urgent. (amende à payer, commande à valider ou à annuler...). Afin d'avoir confirmation de l'information, vous devez vous connecter directement au site ou à l'application de l'établissement ou du commerçant.

Si ces informations vous sont demandées par téléphone, mettez fin à la communication et contactez l'établissement avec un numéro de confiance.

NE CÉDEZ PAS A L'URGENCE DANS LAQUELLE VOTRE INTERLOCUTEUR VOUS PLACE : c'est une technique de manipulation psychologique très efficace pour abuser de votre confiance.

3) Se protéger en amont

Il faut éviter l'usage du wifi public non sécurisé ou alors il est nécessaire de télécharger un logiciel de protection.

Il est nécessaire de placer un antivirus sur les différents appareils informatiques et de le mettre à jour régulièrement.

La quantité d'informations à donner aux différents sites doit être limitée : seules, celles qui sont obligatoires sont à communiquer.

Lors d'achats réalisés en ligne, il est indispensable de vérifier que les sites sont sécurisés : l'URL doit commencer par https.

Il ne faut jamais enregistrer votre numéro de carte bancaire pour une commande ponctuelle passée en ligne.

Rappel de nos permanences

AUBERVILLIERS

Boutique de quartier 4 chemins
134 avenue de la République
1^{er} Jeudi de chaque mois de 18h à 20h
3^e Jeudi de chaque mois de 18h à 20h

DRANCY

Salle Paul Vaillant Couturier
rue Sacco et Vanzetti
1^{er} lundi de chaque mois de 18h à 20h

BONDY

19 rue Jules Guesde
(à l'entrée de la ville en venant par la RN3)
Chaque samedi de 10h à 12h
Chaque jeudi de 14h à 16h

SAINT-DENIS

11 rue Génin (Bourse du travail)
3^e mercredi de chaque mois de 18h à 20h

Toutes nos permanences sont en entrée libre.

Vous pouvez également envoyer vos dossiers sur notre mail : contact@93ouest.ufcquechoisir.fr.

Ecrivez nous également à notre local ;
19 rue Jules Guesde 93140 Bondy

Vous pouvez aussi nous adresser vos dossiers en tapant sur un site de recherche :

UFC Que Choisir un litige .

Vous trouverez alors une rubrique :
soumettre un litige en ligne UFC Que Choisir.

SITE INTERNET

Venez visiter notre site à l'adresse :

<https://93ouest.ufcquechoisir.fr>

**Association Locale UFC - Que Choisir
Seine-Saint-Denis Ouest**

Directeur de la publication: Emmanuel Lapidus
19 rue Jules Guesde - 93140 Bondy
01.48.49.16.45 & 06.42.01.07.89
contact@93ouest.ufcquechoisir.fr

ISSN: 2552-1470

Rédaction : Emmanuel Lapidus, Françoise Maclair, Annick Girard, Marie-Françoise Robin, Josiane Bosnet

**Le travail d'imprimerie est réalisé par
les jeunes de la section professionnelle
de l'IME Henri Wallon à Noisy-le-Sec**