



# ECHO-CONSO

Numéro 51 - (Avril - Juin 2024)

## Sécurité

L'authentification Forte :  
Protéger vos Données  
Personnelles



## Service

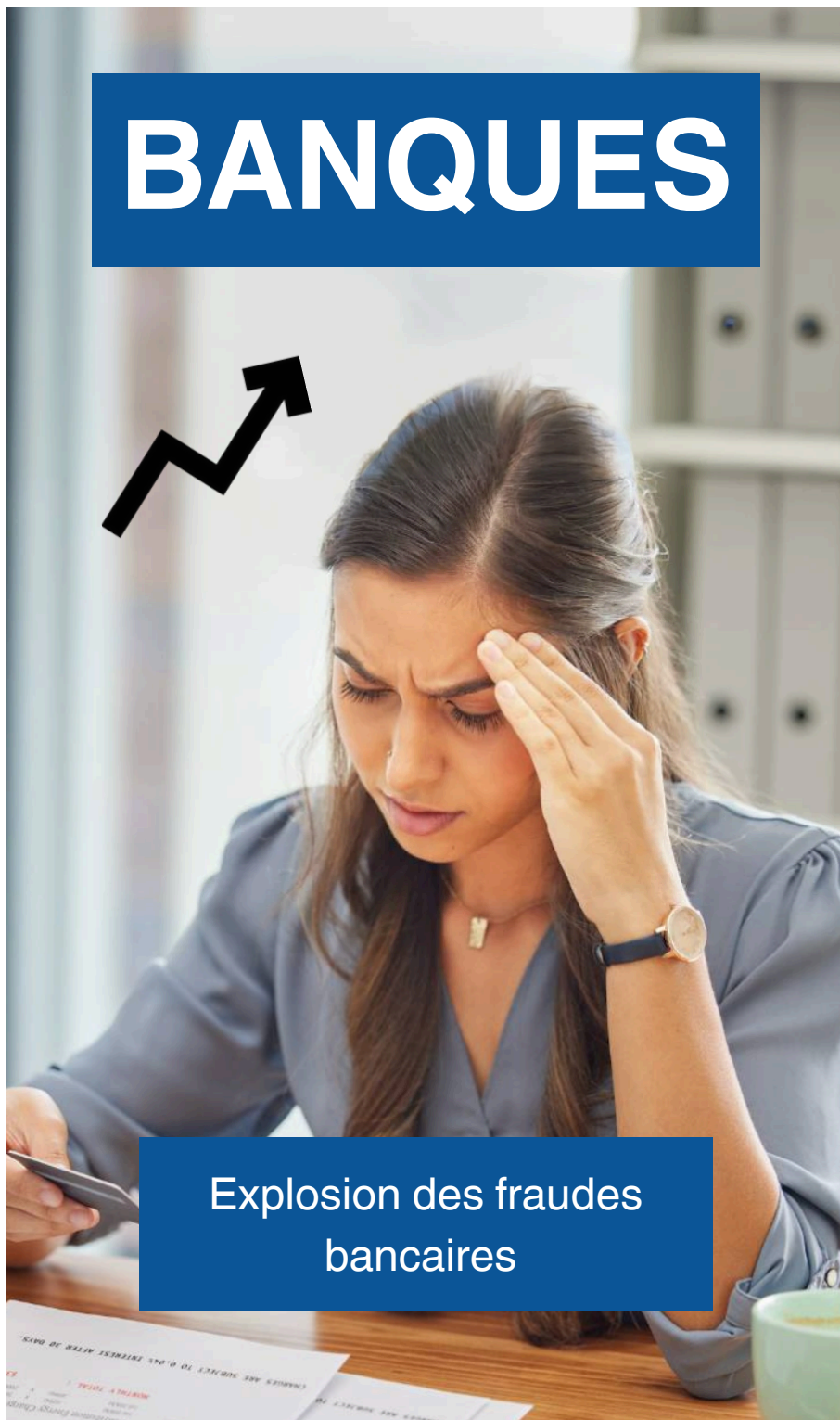
"QUELPRODUIT"  
Notre application!

## Climat

Point de situation de la  
sécheresse dans le Var  
en 2024



## BANQUES



Explosion des fraudes  
bancaires



## EN PRATIQUE

Pour prendre rendez-vous avec un conseiller, connectez-vous sur le site internet de l'AL de Toulon "toulon.ufcquechoisir.fr" et cliquez sur la section prendre rendez-vous, sélectionnez les détails de votre demande et choisissez un créneau disponible, il faut bien sûr être adhérent à l'association, pour adhérer ou renouveler son adhésion, cliquez sur adhérer dans l'accueil.



Pour connaître les horaires d'ouverture au public, rendez vous sur le site ou appelez nous au **04 94 89 19 07**

## SOMMAIRE

- 04** : La vie associative
- 05** : L'authentification Forte
- 07** : Gardons la main sur nos données
- 08** : Point situation sécheresse : Var
- 09** : Airbags Citroën défectueux
- 10** : Notre application: Quelproduit
- 11** : Point véhicules électriques
- 13** : Affaires gagnées
- 15** : Annulation de vols

LETTRE D'INFORMATION DE L'UFC QUE CHOISIR TOULON n°51 - Juin 2024

113 rue Henri Poincaré 83000 TOULON 04 94 89 19 07 contact@toulon.ufcquechoisir.fr

Directrice de publication : Annie Donadey

Présidente : Annie Donadey

Numéro CPPAP : 0124G

Numéro ISSN : 1767-0845

Dépôt légal : Mars 2024

Imprimé par Azur communication 83980 Le Lavandou

Tirage : 300 exemplaires

# Le mot de la rédaction

Chers adhérentes, chers adhérents

Les dernières vacances commencent à être lointaines mais les prochaines se rapprochent à grands pas. Avec l'été et le soleil qui l'accompagne, nous rêvons de vacances. Ce nom vient du latin *vacans*, participe passé du verbe *vacare*, qui signifie : être libre, inoccupé, vacant. En ancien français, un *vacant* désignait un oisif, une personne en vacances. Actuellement, un *vacancier* désigne l'estivant. C'est au sens propre le temps qui n'est pas occupé par le travail, c'est le temps que l'on peut occuper librement. Les « vacances » sont une institution de notre civilisation.

Dans tous les cas les vacances sont toujours les bienvenues. Ce temps est propice aux loisirs qu'ils soient : sportifs, culturels, familiaux ou un combiné de plusieurs d'entre eux. Les vacances d'été voient se croiser les juilletistes et les aoûtistes. Le choix entre ces deux « familles » est parfois volontaire, parfois subi pour les contraintes professionnelles ou autres. Les deux familles présentent des avantages et des inconvénients et chacune possède ses inconditionnels. Peu importe les dates retenues, les vacances sont là pour nous permettre de récupérer notre tonus parfois mis à mal au cours de l'année. Cette récupération est différente suivant les personnes. Vacances actives et sportives pour certains qui aiment bouger. Vacances « farniente » ou vacances enrichissement culturel pour d'autres plus calmes. A chacun son style et son plaisir, le but étant de changer d'activités. La vie actuelle sépare souvent les membres de la famille, les vacances sont une occasion de se retrouver et de partager le plaisir d'être ensemble.



Quel vacancier serez-vous cette année ? Touriste lent renouant avec le voyage ? Touriste respectueux des cultures ? Touriste émerveillé, curieux et protecteur de la nature ? Touriste ouvert aux rencontres ? Mais peut-être resterez-vous chez vous ?

Mais attention ! Si cette période appelle à la décontraction et au relâchement restez vigilants. Quelques aigrefins profitent de cet état d'esprit pour mettre en place des arnaques et tromper les consommateurs. Si vous êtes victimes de ces abus de confiance récupérez des preuves (témoignages, documents, photos, etc...) et n'hésitez pas à porter plainte auprès des services compétents.

A votre retour vous pouvez venir nous rencontrer pour qu'ensemble nous trouvions une solution à votre litige.

Quelle que soit votre destination et votre choix de vacances toute l'équipe des bénévoles et de la rédaction, vous souhaitent de bien en profiter, et n'oubliez pas, comme l'écrit Rémy de Gourmont « Le loisir, voilà la plus grande joie et la plus belle conquête de l'homme ».

# Vie associative

## Les manifestations du 2eme trimestre.

### Mois de mars

L'assemblée générale de l'association UFC Que-Choisir de Toulon s'est tenue le 21 Mars 2024, dans un nouveau lieu, IBIS BUDGET, et avec un nouveau concept un jeudi de 17h à 19h.

Les temps forts:

Notre action s'inscrit dans la continuité du rapport d'orientation de 2023/2027 à savoir la concrétisation d'une consommation plus responsable, respectueuse des enjeux sanitaires environnementaux et sociétaux.

Présentation des rapports: Moral, d'activité, financière, qui ont été approuvés à l'unanimité.

Les candidats au renouvellement du CA se sont présentés ainsi que leurs intentions, le vote s'est déroulé à bulletin secret.

Notre association participe à une dizaine de commissions locales et départementales dans lesquelles nous représentons les intérêts des consommateurs. Nous effectuons également des enquêtes



### Mois d'avril

Le Salon des seniors du 19 avril 2024 au Palais Neptune auquel L'UFC Que Choisir Toulon a participé, comme en 2023.

Les thèmes développés sont : **la consommation responsable** : "Je repense différemment ma consommation" en consommant des produits locaux, de saison.

**Le partage de l'eau**, la ressource est menacée dans notre région.

Quels sont les gestes du quotidien envisageables pour vous afin de réduire votre consommation (outil d'animation et d'échange porteur de paroles) "douche rapide au lieu d'un bain 140L en moins, récupération des eaux usées pour arroser les plantes, éviter les fuites).

**La fraude bancaire** avec un atelier l'après midi sur le même thème "je ne suis pas une data" forte participation qui a donné lieu à de nombreux échanges.

### Mois de Mai

AG Fédéral les 25 et 26 mai au palais des congrès du Futuroscope à Poitiers.

Deuxième convention de stage entre l'UFC que choisir Toulon et le Lycée Beaussier pour Camélia qui prépare un BTS Support à l'action managériale 1ère année, période du 13/05/2024 au 28/06/2024.

### Mois de juin :

#### Nos campagnes :

- Campagne TER
- Campagne sur les biens durables, réparables et recyclables.

#### APPEL A TÉMOIGNAGE :

Litige avec le distributeur d'eau SUEZ Méditerranée.

De nombreux consommateurs nous alertent sur des difficultés qu'ils rencontrent dans la gestion de leur contrat avec le groupe SUEZ.

Il semble que, localement, si le service client est inopérant pour traiter les litiges, le service recouvrement de sommes qui ne sont pas toujours dues, soit particulièrement harcelant.

Nous vous remercions de nous faire part de vos difficultés, si elles ne font pas l'objet d'un dossier traité par un conseiller.

Nous envisageons la saisie de la DGCCRF pour les pratiques de cette société.



# L'authentification Forte : Protéger vos Données Personnelles



Avec l'essor du numérique et la multiplication des services en ligne, la protection des données personnelles est devenue une priorité. L'identification forte, également appelée authentification forte ou double authentification, est une des réponses à ce défi. Mais qu'est-ce que c'est exactement et comment cela vous protège-t-il ? Décryptage.



## Qu'est-ce que l'authentification Forte ? Comment cela Fonctionne-t-il en Pratique ?

L'authentification forte est un processus de sécurité qui nécessite la vérification de l'identité d'un utilisateur à l'aide de deux éléments distincts. Cette méthode est plus sécurisée que l'authentification simple, qui repose généralement sur un seul facteur, comme un mot de passe. L'authentification forte combine généralement deux des trois types de facteurs suivants :

1. Quelque chose que vous savez (par exemple, un mot de passe ou un code PIN)
2. Quelque chose que vous possédez (par exemple, un smartphone ou une carte à puce)
3. Quelque chose que vous êtes (par exemple, une empreinte digitale ou une reconnaissance faciale)

### Pourquoi est-elle Importante ?

La principale raison de l'utilisation de l'authentification forte est de renforcer la sécurité des comptes en ligne. Les cyberattaques et les vols de données sont de plus en plus fréquents, et les mots de passe seuls ne suffisent plus à protéger efficacement les informations personnelles. En exigeant une seconde forme d'authentification, il devient beaucoup plus difficile pour les pirates de prendre le contrôle de vos comptes.

Voici un exemple typique d'authentification forte :

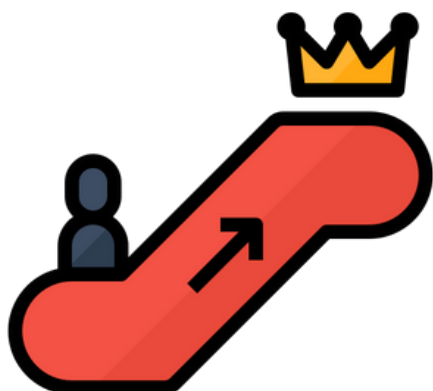
1. Connexion Initiale : Vous entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe comme d'habitude.
2. Seconde Étape : Vous recevez un code unique par SMS sur votre téléphone ou via une application d'authentification comme Google Authenticator.
3. Validation : Vous entrez ce code pour confirmer votre identité. Ce code n'est valide que pour une courte période, généralement quelques minutes.

Certaines plateformes utilisent des méthodes encore plus sophistiquées, comme la reconnaissance biométrique (empreintes digitales, reconnaissance faciale).

### Les Avantages de l'authentification Forte:

- Sécurité Accrue : Réduit considérablement le risque de piratage de compte.
- Protection des Données : Protège vos informations sensibles et personnelles.
- Conformité Réglementaire : Certaines réglementations, comme le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) en Europe, encouragent l'utilisation de l'authentification forte pour protéger les données des utilisateurs.

## Quels sont les risques si mon ordinateur est infecté ?



Une fois le premier poste de travail contaminé, l'attaquant prend secrètement le contrôle de ce poste (phase d'infiltration) pour tenter d'obtenir des droits d'administrateurs et renforcer son assise sur l'ensemble du réseau et de votre entreprise (phase dite "**escalade des privilèges**"). Le but étant d'accéder aux informations convoitées.

Pour agir sans se faire détecter, l'usurpateur profite des périodes de moindre surveillance du système : la **nuît** ou durant les **vacances** par exemple.

L'ANSSI rappelle que le pirate peut également s'infiltrer d'une manière " progressive plus insidieuse ", en veillant à **effacer derrière lui toute trace d'activité malveillante**.

## Quelles précautions prendre pour éviter les attaques par hameçonnage ciblé :

Afin de protéger votre ordinateur personnel d'une attaque de hameçonnage ciblé, respectez ces quelques conseils :

- Mettez votre système à jour. Des **mises à jour** importantes sur d'éventuelles failles de sécurité peuvent en effet être installées par votre système d'exploitation
- Méfiez vous des **extensions de pièce jointe** qui semblent douteuses et peuvent contenir des codes malveillants (exemples : .pif, .com, .bat, .exe, .vbs, etc...).
- Utilisez un **compte utilisateur** plutôt qu'administrateur. L'administrateur d'un ordinateur dispose d'un certain nombre de privilèges sur celui-ci, comme réaliser des actions ou accéder à des fichiers cachés de votre ordinateur. Préférez l'utilisation d'un compte utilisateur, qui vous permet également d'effectuer des tâches quotidiennes sans entrave.
- Portez une attention toute particulière aux **liens** sur lesquels vous cliquez. Une lettre ou caractère en trop ou en moins peut vous conduire vers un tout autre site web. Privilégiez la saisie des URL directement sur la barre de recherche.
- Utilisez un **antivirus** ou un **pare-feu**. En informatique, le pare-feu permet de limiter un certain nombre de connexions entrantes et sortantes. Si malgré tout, le pirate trouve une faille dans votre ordinateur, un antivirus peut l'empêcher de nuire.
- Utiliser le filtre contre le filoutage du navigateur internet. La plupart des navigateurs existants proposent une **fonctionnalité d'avertissement contre le filoutage**. Ces options aident à maintenir votre vigilance.

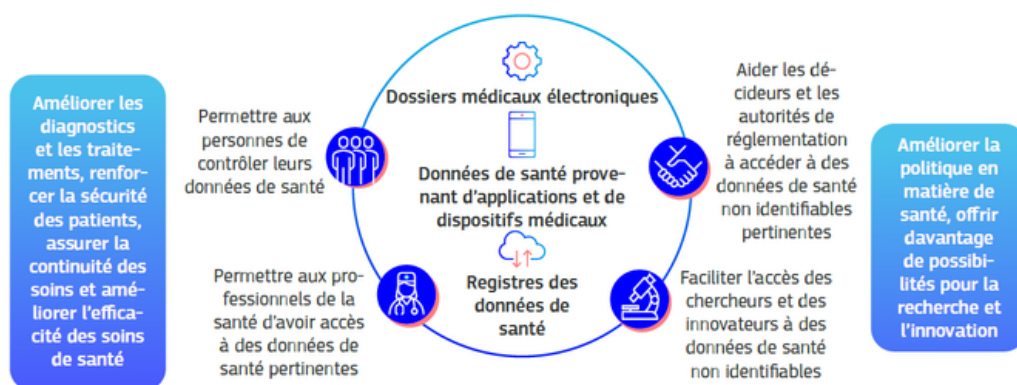
# Gardons la main sur nos données

La Commission européenne propose un règlement novateur pour établir **l'espace européen des données de santé**, offrant un cadre robuste pour libérer le potentiel des données médicales. Ce règlement vise à placer les individus au cœur de la **gestion de leurs propres données de santé**, tout en favorisant l'utilisation de ces données pour améliorer les soins de santé, la recherche, l'innovation et les politiques publiques.



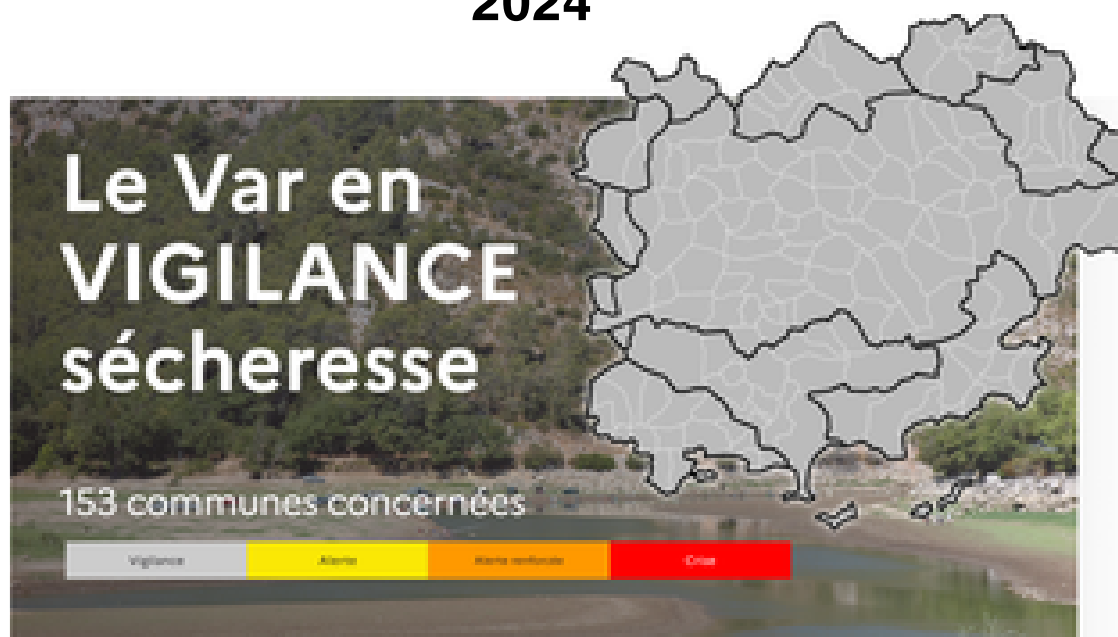
En établissant un écosystème spécifique à la santé, comprenant des règles communes, des normes et une gouvernance claire, cet espace permettra une **circulation fluide et sécurisée des données à travers l'UE**. Il contribue ainsi à renforcer l'Union européenne de la santé et représente une avancée majeure dans la stratégie européenne pour les données.

Fondé sur des principes de confiance et de protection des données, ce projet s'appuie sur des cadres réglementaires existants tels que le **RGPD**, tout en développant des règles spécifiques pour répondre à la sensibilité particulière des données de santé.



En résumé, le règlement proposé par la Commission européenne pour créer **l'espace européen des données de santé** offre un cadre solide, mais les préoccupations soulevées par l'UFC-Que Choisir et ses partenaires du **BEUC** mettent en évidence la nécessité d'ajustements. Il est crucial d'assurer une protection adéquate des données sensibles de santé des consommateurs, notamment en exigeant un consentement explicite avant tout partage et en limitant l'accès aux données à des fins secondaires, telles que commerciales. Les **autorités européennes** doivent prendre en compte ces préoccupations pour renforcer la protection des données dans ce contexte.

# Point de situation de la sécheresse dans le Var en 2024



**La ressource demeure vulnérable et chacun est appelé à une gestion économe de l'eau.**

A la mi-février 2024, le déficit pluviométrique constaté sur le département atteignait près de 30% et la situation hydrologique des cours d'eau était préoccupante. Dans ce contexte, le préfet du Var a décidé de mettre en œuvre l'arrêté-cadre départemental Sécheresse, en plaçant le département en VIGILANCE sécheresse dès le 21 février 2024.

A ce niveau, aucune restriction de l'usage de l'eau n'est prononcée mais il est fortement recommandé d'adopter une gestion économe de la ressource, incluant une attention particulière pour sa protection vis-à-vis des pollutions et dans un souci de solidarité et de citoyenneté, de veiller aux mesures générales qui s'appliquent dans l'usage quotidien de l'eau :

utilisation de la stricte quantité d'eau nécessaire ;

limitation des arrosages (à effectuer en nocturne), et en favorisant les systèmes économes ;

installation de systèmes de récupération d'eau de pluie pour l'arrosage et mise en place de techniques d'arrosage économes telles que le goutte-à-goutte ;

limitation du lavage des voitures et du remplissage des piscines ;

lutte contre les fuites.



# Airbags Citroën défectueux : indemnisation du fait de l'immobilisation du véhicule ?

Vous avez reçu un courrier de **rappel de Citroën concernant les airbags (Takata) de votre véhicule**. Il vous est demandé de « cesser d'utiliser ce véhicule » et de compléter un formulaire pour procéder au remplacement des airbags concernés. Contactant un concessionnaire Citroën, celui-ci ne vous propose pas de solutions en attendant que la réparation soit effectuée. **Est-il possible d'être indemnisé ?**

Sous réserve de l'évolution du dossier et des faits, nous vous proposons des arguments que le consommateur concerné peut invoquer pour tenter d'obtenir une indemnisation auprès de Citroën.

## Préalable

A ce stade du dossier, inviter les consommateurs à conserver tous les documents permettant de justifier de votre situation (lettre de rappel, courrier ou note du concessionnaire ou du réparateur Citroën indiquant une date d'intervention, informant qu'aucun véhicule de courtoisie n'est disponible et/ou refusant l'indemnité de 40€/jour).

Alerter le consommateur sur le fait que pour prétendre à un dédommagement, il lui faut établir un préjudice, sachant que l'immobilisation de sa voiture n'est pas un préjudice en soi. Ce préjudice peut être par exemple les frais engagés pour l'utilisation des transports en commun ou pour la location d'un véhicule (justifier de la nécessité de ces frais).

## Ce que permet la loi

Il pèse sur Citroën une obligation générale de sécurité des produits qu'il délivre. Lorsque des défauts de sécurité sont constatés sur ces produits délivrés, le constructeur doit procéder à un rappel.

Les moyens insuffisants mis en place dans le cadre de cette campagne de rappel (indisponibilité des pièces de rechange, longueur des délais proposés pour la réparation, aucune solution de mobilité proposée comme initialement annoncée...) pourraient constituer une faute permettant de demander réparation de son préjudice.

## Responsabilité contractuelle ou extracontractuelle ?

Plusieurs types de contrat peuvent exister entre un constructeur automobile et un concessionnaire ou un réparateur agréé de la marque, n'impliquant pas nécessairement un achat pour revendre des voitures.

Le fondement de la responsabilité dépend de la chaîne de contrats concernés :

Si la chaîne de contrats est translatrice de propriété (ex. : contrats de vente successifs) : la responsabilité sera contractuelle donc fondée sur l'article 1231-1 du code civil (Cass. 1ère civ. 09/10/1979 n°78-12502).

Si en revanche la chaîne de contrats n'est pas translatrice de propriété (plusieurs contrats de nature différente) : la responsabilité est extracontractuelle (Cass. ass. plén. 12/07/1991 n°90-13602). Cette responsabilité aura pour fondement les articles 1240 et suivants du code civil.

## Les démarches

Adressez une lettre, idéalement en recommandé avec accusé de réception, au service client de Citroën (dont les coordonnées figurent sur le courrier de rappel) ou remplissez le formulaire de contact sur le site de Citroën, en justifiant du préjudice subi et lié à la gestion de la campagne de rappel par Citroën. Joignez à votre demande la copie des éléments à votre disposition.

Envoyez une copie de ce courrier au concessionnaire ou au réparateur agréé auquel vous vous êtes adressé. En cas de réponse négative et après avoir épuisé toutes les voies de recours amiables internes, vous pourrez saisir le médiateur auprès duquel Citroën a adhéré.

En tout état de cause, en cas de litige persistant, il reviendra au juge, au regard des éléments, d'apprécier souverainement l'existence d'une faute et d'un préjudice réel.

## Procès Indexia (ex-SFAM) Réponse à l'avis d'audience correctionnelle

Le procès de la SFAM et de son dirigeant aura finalement lieu du 23 au 26 septembre 2024, puis se poursuivra le 30 septembre, le 1er et le 2 octobre. Une audience de mise en état est également prévue le 27 mai 2024.

Si vous avez été destinataire, en tant que victime des pratiques des sociétés du groupe (SFAM, Foriou, Hubsid, Serena et Cyrana...), d'un avis d'audience vous annonçant des audiences en janvier puis en mai-juin 2024, vous trouverez ici les informations utiles ainsi qu'une lettre-type.

Cet avis comporte les dates du procès à venir, qui se déroulera en deux étapes :

une première phase préparatoire : l'audience du 17 janvier 2024, qui ne servira qu'à préparer l'affaire avant son examen sur le fond en mai-juin 2024 et à ajuster la durée et le programme des audiences du printemps 2024. Vous pouvez assister et/ou vous faire représenter par un avocat. **L'AFFAIRE NE SERA PAS TRAITÉE.** Si vous n'entendez pas y assister ou vous y faire représenter, assurez-vous que votre courrier chiffrant vos demandes et vos pièces ont été reçus par le tribunal ;

une seconde phase de jugement : plusieurs jours d'audiences prévus fin mai-début juin 2024, pendant lesquelles les faits reprochés seront exposés, les prévenus interrogés, les victimes qui le souhaitent entendues, les réquisitions du procureur prononcées et les plaidoiries des avocats entendues. Vous pouvez assister et/ou vous faire représenter par un avocat à chacune de ces audiences. Un calendrier des débats devrait être fixé le premier jour d'audience, le 27 mai 2024 à 13 h 30, afin de savoir quels jours seront entendues les parties civiles.

## “QUELPRODUIT”

### *Notre appli gratuite*

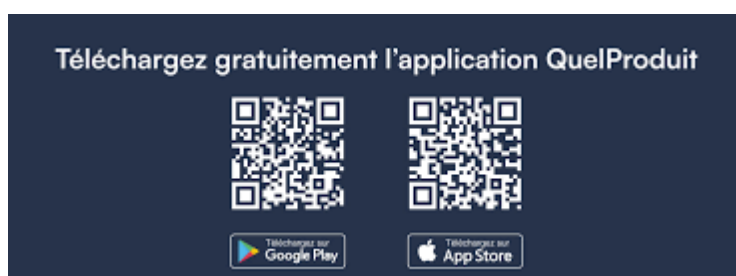
L'UFC QUE CHOISIR propose **une nouvelle application ou plutôt trois applications en une**. Son nom : QuelProduit. En effet, elle couvre à la fois **les articles alimentaires, les produits ménagers et cosmétiques**, et permet de faire ses courses au quotidien en toute connaissance de cause, en scannant ceux que l'on pense acheter avant de les mettre dans le caddie.

**Finies, les questions comme les mauvaises surprises** que l'on découvre en se penchant sur les ingrédients une fois à domicile! Quel que soit son usage, chaque référence est évaluée selon ses composants, leur nocivité ou leur innocuité sur la santé. Les habitués de QuelCosmetic y retrouveront les fonctions de leur appli, et tous les consommateurs, l'ensemble des informations nécessaires à l'achat de produits plus sains (à terme, l'analyse portera aussi sur leur impact environnemental).

Ainsi, dès que l'on clique sur un article, **QuelProduit** propose des alternatives plus correctes.

Pour éviter les aliments trop gras, trop sucrés, trop salés ou chargés en additifs, repérer les produits ménagers contenant des substances dangereuses ou très allergisantes et utiliser des cosmétiques dépourvus de perturbateurs endocriniens et d'allergènes majeurs, il suffit désormais de télécharger notre application gratuite !

**Vous pouvez télécharger QuelProduit, gratuitement, sur les sites d'achat d'Apple (Apple store) et Android (Google Play Store).**



# Nouveau point sur les Véhicules Électriques Individuels

Nous avons récemment édité un article sur ces nouveaux modes de déplacement, notamment les **trottinettes électriques**. Ces engins ont été décrétés « **Véhicules terrestres à moteur** » par la loi.



Conséquence pratique : Tout conducteur (ou gardien ou propriétaire) de ce type d'engin est soumis à deux lois :

- La loi de 1958 rendant l'**assurance obligatoire** (Responsabilité civile, c'est-à-dire les dommages causés à autrui ) et confirmé par la loi d'octobre 2019.
- La loi de 1985 (dite loi Badinter) qui fixe les obligations d'indemnisation à la charge du conducteur desdits engins. Ceci veut dire en clair que le conducteur d'une trottinette électrique qui heurte un piéton ( sur un trottoir ou non) est tenu d'assumer toutes les **conséquences corporelles** (donc financières) de cette collision

**Ceci est valable pour TOUT conducteur, majeur ou mineur !**

Nous croyons donc indispensable d'attirer l'attention particulière des mineurs et celle de leurs parents civilement responsables sur les conséquences financières d'un **défait d'assurance**. Dans l'hypothèse d'un tel évènement (choc trottinette c/ piéton et/ou cycliste) et en l'absence d'un assureur, le Fonds de Garantie Automobile prendra en charge les conséquences corporelles de l'évènement, mais sachez qu'il se retournera contre le conducteur et/ou les parents

du conducteur-mineur, parents qui devront assumer cette charge sur leurs fonds propres. **UFC QUE CHOISIR TOULON** est saisi d'un trop grand nombre de cas de cette espèce et inquiet devant le drame des familles concernées et très désagréablement surprises devant cette situation . Ceci se doublant hélas d'un **laxisme notoire des vendeurs** de ce type d'engins, vendeurs n'hésitant pas à telle vente (à un mineur) en l'absence des parents concernés. Cas vécu en nos services.

**Tout engin qualifié de « véhicule terrestre à moteur » ne doit circuler sur les voies publiques ou privées sans être muni de l'attestation qui prouve la souscription d'un contrat adapté.**

Parents attention ! Alertez fermement vos enfants (ou petits enfants) sur cette **nécessité absolue de l'assurance**, et ce avant l'achat de ces engins à moteur (Loi de 2019). Privilégiez les assureurs dignes de ce nom et évitez les formules-miracles, dont les contrats souscrits lors d'achats en ligne. Nous avons déjà souligné combien il est essentiel de transmettre la facture d'achat à l'assureur choisi aux fins que le contrat (type cyclomoteur en général) stipule exactement les **caractéristiques techniques de l'engin** acheté, caractéristiques qui ne doivent jamais être modifiées.



Le devoir d'information de tout vendeur prend ici un sens éminent, à la mesure prévisible des conséquences financières induites par l'absence d'information que l'on peut estimer ici coupable et totalement irresponsable.

Le service « Assurance » d'UFC QUE CHOISIR TOULON estime qu'aucun engin ne devrait sortir d'une structure de vente sans la certitude absolue d'une **couverture d'assurance**. Il n'est pas exclu à ce sujet que face à des situations inacceptables, nous mettions en cause la responsabilité de tout vendeur présent sur le marché, et ce en portant si nécessaire une affaire devant les juridictions compétentes (civiles et pénales).

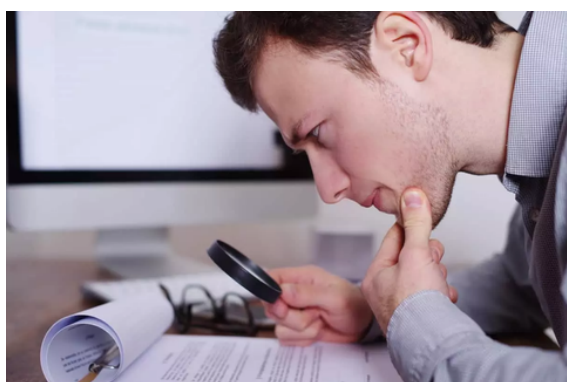


**N'hésitez pas à contacter nos conseillers sur ce sujet**

# AFFAIRES GAGNEES

## Défaut de maintenance par le professionnel

En janvier 2023, notre adhérente madame A consulte la société V pour l'achat d'un poêle à granulés de la marque CMG blanc avec Wifi. Le commercial oriente immédiatement notre adhérente vers le poêle **Brisach** modèle Allos avec Wifi précisant qu'il était plus performant que le CMG d'un montant de **3400 euros**. Le 28 février 2023 livraison du poêle qui n'est pas blanc mais noir, et le Wifi ne fonctionne pas.



Malgré les diverses réclamations de notre adhérente, aucune manifestation du professionnel. Madame A saisit l'UFC Que Choisir de Toulon qui adresse un courrier recommandé au professionnel lui rappelant ses **obligations** ( le vendeur est tenu de la garantie à raison des **défauts cachés** de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus).

- le 11 mars 2024 intervention d'un technicien muni de la procédure pour installer l'application mais le message d'erreur "serveur non joignable" reste présent et le Wifi ne fonctionne pas malgré l'insistance du technicien de 13h à 16h30.

- Le 25 mars un technicien intervient muni d'une nouvelle notice technique mais après 1h15 d'investigations, il déclare qu'il est "navré mais qu'il ne peut rien faire, s'agissant d'un **problème de routeur**".



C'est seulement suite au troisième courrier de notre association à destination du siège de Brisach l'informant du souhait de l'adhérente de **confier ce dossier à la justice**, qu'un technicien de la société Brisach est intervenu afin de mettre en adéquation le routeur Wifi Brisach et celui de la box de Madame A.

**Moralité, ne jamais abandonner quand vous pensez avoir raison!**

# AFFAIRES GAGNEES

## Refus de prise en charge du credit suite au décès de son mari

L'importance de la vérification des garanties En accompagnant une adhérente dans la gestion du problème de surendettement après le décès de son mari, nous avons étudié l'ensemble des documents présentés. Nous avons porté notre attention sur un refus de l'assureur du crédit à la consommation de prendre en charge le remboursement du crédit souscrit par le mari décédé de l'adhérente. Le refus de l'assureur avait été motivé par le fait que la maladie du mari provocante le décès fait partie des maladies exclues de la garantie décès selon le contrat. Donc, nous avons demandé à l'assureur de nous présenter une preuve de l'exclusion de cette maladie de la garantie. Après vérification, l'assureur est revenu sur son refus et il a accordé à notre adhérente le remboursement de crédit 7000 euros.

MB 24/05/2024

**Quand on pense avoir raison, il faut venir nous contacter !**

### LE CONSOMMATEUR NE BÉNÉFICIE PAS D'UN DROIT DE RÉTRACTATION POUR UN ACHAT FAIT SUR LES FOIRES :

Cette disposition légale est souvent opposée aux imprudents qui, de retour de à leur domicile après un achat impulsif, souhaitent revenir sur leur décision. Certes le vendeur est dans son droit, mais tout n'est pas toujours perdu. Sur foire, un adhérent a remis un chèque de 1 600€ en acompte pour une installation de panneaux photovoltaïques de 22 000€. Il souhaite dès le lendemain revenir sur sa signature.

Avec notre concours, il obtient l'annulation de sa commande et le retour de son chèque d'acompte au vu de l'argument suivant : le consentement à la commande par le consommateur doit être éclairé.

Dans le présent cas, aucune visite sur place d'un technicien, ni aucun photomontage présentant l'aspect de la toiture après installation n'a pu renseigner suffisamment l'acheteur sur l'impact esthétique du projet.

### Notre recommandation :

Même si le vendeur vous fait miroiter un « prix foire » ne vous lancez pas dans une commande importante sans avoir obtenu auparavant des devis de concurrents vous permettant une comparaison.

CV 23/04/2024

### ATTENTION AUX DÉMARCHEURS DE COUVERTURE DE TOITURE !!!!

Nous constatons une recrudescence d'escroqueries pratiquées par des entreprises de couverture. Des démarcheurs vous alertent sur l'état de votre toiture et de son étanchéité. Dans l'urgence, ils vous établissent un devis que vous acceptez. Le régime de liberté de prix vous condamnerait à payer ces travaux, même si le tarif pratiqué est exorbitant.

Tout n'est pas perdu : notre adhérent nous soumet le devis signé dans lequel nous relevons des non respects du code de la consommation.

Il obtiendra après intervention de notre conseiller, un remboursement de 3000€ sur les 8000€ versés.

CV Avril 2024

# QUELS SONT LES DEDOMMAGEMENTS EN CAS D'ANNULATION DE VOL ?

Bonjour, dans quelles conditions peut-on attendre un dédommagement d'une compagnie aérienne ?



En cas d'annulation d'un vol, il faut distinguer le cas où le consommateur rate ou annule son vol et celui où c'est le transporteur qui annule. Si vous avez annulé votre vol pour des raisons médicales ou professionnelles, si vous avez raté votre vol à cause d'un retard dans les transports, si vous n'aviez pas les documents nécessaires pour embarquer, si les contrôles de sécurité vous ont mis en retard... autant de situations pour lesquelles, vous ne pourrez pas être remboursé après avoir raté votre avion.

Effectivement, légalement aucun remboursement n'est prévu. Mais cela peut figurer dans les conditions générales de vente de votre billet. Vous pouvez aussi avoir souscrit une assurance "annulation". Dans tous les cas, les taxes aéroportuaires peuvent vous être remboursées.

Dans le cas où c'est le transporteur qui annule, il faut distinguer les cas où le règlement (CE) 261/2004 du 11 février 2004 s'applique et les cas où le règlement ne s'applique pas. Les vols couverts par le règlement européen dépendent :

- de la localisation de l'aéroport de départ,
- de la destination du vol,
- si la compagnie aérienne est européenne ou pas.

Si le règlement s'applique, la compagnie aérienne est dans l'obligation de vous offrir le choix entre le remboursement de votre billet (dans un délai de sept jours), ou le réacheminement vers votre destination finale dans des conditions comparables. Si le règlement européen ne s'applique pas, c'est alors la convention de Montréal qui s'applique, si le pays est signataire de la convention, mais celle-ci ne prévoit rien en cas d'annulation. Si vous avez acheté votre billet en France, vous pouvez invoquer le droit français et à minima obtenir le remboursement de votre billet. En achetant son billet avec certaines cartes de crédit (Visa Premier, Gold Mastercard, etc.), le voyageur bénéficie d'une assurance annulation sous condition. En cas de litige, le premier réflexe est d'introduire une réclamation auprès de la compagnie, puis de saisir le médiateur compétent. Dans certains cas, il peut s'agir du médiateur Tourisme et Voyage, si la compagnie est signataire de sa charte.



## ABONNEZ VOUS

Abonnez vous aux quatre numéros annuels en utilisant le coupon " Bulletin d'abonnement " ci dessous pour 16 euros par an. Vous serez ainsi mieux informés des actions menées par notre association de Toulon pour conseiller et défendre les consommateurs dans les domaines pour lesquels nous intervenons.

## FAITES UN DON

Les dons de soutien à notre mouvement ouvrent le droit au bénéfice d'une réduction d'impôt égale à **66%** de leur montant.

## NOS PERMANENCES D'ACCUEIL LITIGES

### TOULON

113 Rue Henri Poincaré, 83000 TOULON - 04 94 89 19 07

**LUNDI** de 9h à 16h30

Assurances -  
Accidents corporels

**MARDI** de 9h à 16h30

Assurances - Tout autre litige -  
Immobilier copropriétés /  
Syndics / Locations

**MERCREDI** de 9h à 12h

Constructions et travaux  
immobiliers - Energie -  
Banque - Tout autre litige

**JEUDI** de 9h à 16h30

Immobilier Copropriétés /  
Syndics / Locations -  
Administration // Services  
Publics - Téléphonie / Internet

**VENDREDI** de 9h à 12h

Administrations et  
Services Publics -  
Tout autre litige

### SAINT - MAXIMIN

Service Sports 318 Boulevard Rey

**LE 1er JEUDI DU MOIS**  
de 10h00 à 16h30

### CARNOULES

27 Cour Victor Hugo

**Tout les LUNDIS** de 9h à 12h  
sur RDV au 04 94 13 80 00

### OLLIOULES

Place Puget

**Le 1er MERCREDI** de 14h à 17h  
sans RDV

### LA SEYNE

Espace socio-sportif  
11, Avenue Gambetta

**LES 1er et 3ème MARDIS**  
**DU MOIS** de 9h00 à 12h

### LE LAVANDOU

17 Avenue des Commandos d'Afrique

**Le MARDI** de 9h à 12h et 14h-18h  
**SAMEDI** de 14h à 17h  
RDV au 07 65 28 45 91

2024

## BULLETIN D'ADHÉSION / ABONNEMENT / DONNS

COUPON A DÉCOUPER ET A RETOURNER A UFC TOULON ACCOMPAGNÉ DE VOTRE CHEQUE



Adhésion **UFC TOULON**  
(infos, conseils et traitement des litiges)

1 an

40 €

Abonnement  
(lettre d'information locale **UFC TOULON**)

4 numéros

16 €

Don de soutien  
(indiquez le montant)

..... €

NOM : .....

ADRESSE : .....

PRENOM : .....

CODE POSTAL : .....

E-MAIL : .....

COMMUNE : .....

TEL : .....

DATE :

SIGNATURE :