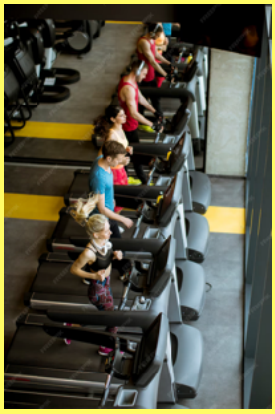
Union Fédérale des Consommateurs
Que Choisir
Bulletin trimestriel aux adhérents
Avril 2025 n° 83

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir Essonne



Et si vous vous abonniez à la newsletter ?
https://www.quechoisir.org/utils/newsletter
De l'actualité une fois par semaine et c'est gratuit !

Sommaire

Devenez représentant des usagers	3
Bienvenue dans le Far West numérique	3
Publicité : le billet d'humeur de Mélanie	3
Batteries électriques : comprendre les risques	4
Des envies de voyage ?	4
Arnaque aux bornes de recharge	5
Fin des barrières de péage sur autoroutes	5
Nouveau : Origin'info	5
Vous nous avez écrit …un litige, une question	6
Stages de récupération de points du permis de conduire	7
Contrats des salles de sport	7
Tentative d'escroquerie	7
Droit de rétractation dans les foires et salons européens	8
Chambre particulière : témoignage	8
Démarchage téléphonique : des audioprothésistes peu scrupuleux	9
Quand l'information devient un prétexte à vendre	9
Pourquoi les réservations sont plus chères sur Booking	9
Temu	10
Parkings d'aéroport low cost	10
Les frais d'obsèques	10
Abonnements cachés sur internet	11
Comment remplacer une addiction par une autre	11
Arnaque à la générosité	11
Le 17Cyber	12
Fourrière	12
Vente de fruits et légumes à domicile	12

Responsable de publication : Marie-Anne BONNOT

Éditeur : Association locale UFC-Que Choisir Essonne,
3 rue Alfred de Musset, 91120 PALAISEAU

Mise en page : Catherine HENRY
Impression : SUD-OUEST IMPRESSION,
24 rue Nungesser & Coli, 91420 Vauhallan
2e trimestre 2025

https://essonne.ufcquechoisir.fr
https://www.ufcquechoisir-iledefrance.org

Chaque trimestre, dans ce bulletin, nous vous informons (très modestement) sur des sujets d'actualité ou du quotidien, nous vous proposons des témoignages et vous alertons sur de nouvelles tentatives d'arnaques. Face à ces menaces, il est essentiel d'être vigilant.

Alors, si on vous parle d'hygiène numérique, ne vous contentez pas de répondre : "Ah, moi j'époussette mon ordinateur chaque semaine et nettoie mes écrans avec un chiffon en microfibres." L'hygiène numérique va bien au-delà ! Il s'agit d'adopter les bonnes pratiques pour assurer votre sécurité en ligne, un enjeu crucial face à l'ampleur croissante des fraudes sur Internet.
Les cyberattaques, arnaques en ligne et vols de données sont de plus en plus sophistiqués, touchant aussi bien les particuliers que les entreprises.

Quelques gestes simples pour une hygiène numérique efficace :

- mots de passe solides : utilisez des mots de passe longs, uniques, et complexes ;
- mises à jour régulières : assurez-vous que vos appareils et logiciels disposent des dernières mises à jour pour corriger les failles de sécurité ;
- attention aux liens et pièces jointes : méfiez-vous des emails ou messages inattendus, même s'ils semblent provenir d'une source connue ;
- antivirus et pare-feu activés : ces outils sont vos premiers remparts contre les logiciels malveillants ;
- après une commande, supprimez vos coordonnées bancaires sur les sites marchands.

Question : combien de temps faut-il à un pirate pour deviner votre mot de passe s'il s'agit de votre date de naissance, votre prénom, ou encore votre ville ?

Réponse : 1 seconde.

Pour aller plus loin : rendez-vous sur Cybermalveillance.gouv.fr

Vous avez des commentaires, idées, suggestions,

Info escroquerie

Numéro de téléphone "Info escroquerie" :

0 805 805 817

(appel gratuit, disponible de 09h00 à 18h30, du lundi au vendredi)

Des enquêteurs spécialisés vous conseillent, vous informent et vous orientent pour toute escroquerie ou tentative d'arnaque sur Internet.

Vous souhaitez vous investir dans l'amélioration de notre système de soin ? DEVENEZ REPRÉSENTANT DES USAGERS !

L'Union Fédérale des Consommateurs (UFC) : un acteur clé de la défense des consommateurs et des usagers de la santé.

Depuis sa création, l'Union Fédérale des Consommateurs (UFC) défend les droits des consommateurs. Elle joue également un rôle essentiel dans le domaine de la santé, notamment grâce à sa revue *Que Choisir Santé* et à ses nombreux bénévoles mandatés pour représenter les usagers du système de santé.

Les Représentants des Usagers (RU) ont pour mission principale de porter la voix des usagers du système de santé. Ils veillent au respect de leurs droits et de leurs intérêts à tous les niveaux : local, territorial, régional et national. Ces représentants siègent dans diverses instances, de l'hôpital de proximité à la Haute Autorité de Santé. Aux côtés d'autres acteurs (professionnels de santé, administratifs, élus, pouvoirs publics…), ils contribuent à construire un système de santé conçu **pour** et **par** les usagers.

Un engagement souvent méconnu

Partout en France, 15 000 RU s'engagent pour défendre les droits des usagers. Pourtant, leur rôle et leur utilité restent souvent méconnus. Ils apportent des solutions concrètes à de nombreux problèmes et sont un soutien précieux pour accompagner les patients dans leur parcours de soins.

Les RU sont nommés pour une durée de trois ans par l'Agence Régionale de Santé, sur proposition d'une association agréée comme l'UFC-Que Choisir. Le prochain renouvellement aura lieu en décembre 2025, mais les candidatures peuvent être déposées à tout moment.

Rejoignez-nous dans cette démarche citoyenne ! Aucune connaissance préalable en médecine n'est requise. Ce qui compte, c'est la volonté de relayer la parole des usagers, qu'il s'agisse de vos proches, de vos voisins ou de toute personne ayant besoin de se faire entendre.

Vous bénéficierez de formations et de l'accompagnement des Représentants des Usagers déjà engagés au sein de notre Association Locale.

Une mobilisation nécessaire face aux enjeux de la santé

Dans un contexte où la santé tend à devenir une marchandise, il est essentiel de se mobiliser pour garantir à chaque usager du système de santé le droit de s'exprimer, d'être représenté et de bénéficier d'une prise en charge de qualité.

Pour plus d'informations, contact@essonne.ufcquechoisir.fr et demandez Christine ou Richard.

En savoir plus : https://www.iledefrance.ars.sante.fr/devenir-representant-des-usagers

AL911

BIENVENUE DANS LE FAR WEST NUMÉRIQUE

Vous avez sûrement été interpellés par l'annonce en début d'année du PDG de Meta : fini la modération sur Facebook, à bas la censure, vive la liberté d'expression. Résultat : les escroqueries, nombreuses sur Facebook vont continuer de se multiplier.

Même si le DSA* est censé nous protéger en Europe, il est utile de rappeler que ces escroqueries reposent sur des techniques classiques de phishing (hameçonnage) : des promotions exagérées (jusqu'à 80 % de réduction) attirent les internautes vers de faux sites de e-commerce imitant des marques populaires (K-Way, Camper ou Autry en ont fait les frais).

Les victimes, pensant faire une bonne affaire, risquent de ne jamais recevoir leur commande et de voir leur compte bancaire débité frauduleusement.

Ces faux sites utilisent des URL (adresses de sites) trompeuses et une mise en page très proche des boutiques officielles.

Ces tentatives d'arnaques publiées sur Facebook sont bien visibles car elles sont sponsorisées, c'est-à-dire que les escrocs ont payé le réseau social pour que leurs posts apparaissent en bonne position.

Source : https://www.quechoisir.org/actualite-faux-contenus-sponsorises-facebook-le-reseau-social-prefere-des-arnaqueurs-n148840/?

AL911

*DSA : Digital Service Act, réglementation européenne des services en ligne.

PUBLICITÉ
Le billet d'humeur de Mélanie, l'été dernier

Une publicité de Gifi à la télévision m'a mise hors de moi : la scène se passe sur une plage, vantant une bouée à 0,95 €, une pompe à eau à 1,20 € et un siège de plage à 7,95 € !

À ces prix-là, il est évident que ces objets sont de qualité médiocre et finiront probablement à la poubelle avant la fin de l'été.

Et si on en payait le véritable coût pour la planète, en prenant en compte la pollution liée à leur fabrication, leur transport, et les déchets non recyclables qu'ils génèrent ?

Pourquoi ne pas privilégier des achats moins fréquents, mais de meilleure qualité ? Certes, cela coûterait un peu plus cher, mais ces objets dureraient plus longtemps et procureraient bien plus de satisfaction.

AL 911

BATTERIES ÉLECTRIQUES
Comprendre les risques

Elles sont devenues indispensables : les batteries électriques alimentent nos téléphones, ordinateurs, vélos, véhicules électriques, outils et même parfois nos vêtements…

Mais des accidents peuvent survenir lors de mauvaise utilisation, occasionnant de lourds dommages et de graves blessures.

Les médias s'en font parfois le relais, à l'instar de ce retraité dont le vélo électrique était tombé à l'eau, brûlé gravement après avoir récupéré la batterie dans son sac à dos. Les pouvoirs publics s'emparent timidement du sujet :

- risque de surchauffe : une charge mal régulée (ou surcharge) ou une exposition prolongée à la chaleur peut entraîner une surchauffe de la batterie, augmentant le risque d'explosion ou d'incendie, en particulier pour les batteries lithium-ion ;
- fuites chimiques : une batterie endommagée peut libérer des substances toxiques ou corrosives, dangereuses pour la santé et l'environnement ;
- courts-circuits : une mauvaise manipulation ou un défaut peut provoquer un court-circuit, entraînant un dégagement rapide de chaleur ;
- dommages physiques : un choc violent ou une chute peut provoquer une déformation ou une perforation de la batterie. Ces dommages, parfois invisibles, peuvent altérer les couches internes de la batterie, augmentant le risque d'échauffement, d'incendie, ou même d'explosion.

PRÉCAUTIONS À PRENDRE

Manipulation et stockage :

- protégez vos batteries contre les chocs physiques en évitant les chutes ou une manipulation brutale ;
- stockez-les dans des boîtiers robustes ou des étuis conçus pour les protéger ;
- évitez de les exposer à des températures extrêmes (chaleur excessive ou froid intense) ;
- ne laissez pas votre batterie en charge sans surveillance et débranchez-la dès que la charge est atteinte.

Utilisation responsable :

- inspectez régulièrement vos batteries pour détecter tout signe de dommage (déformation, fissures ou gonflement) ;
- en cas de choc important, même si aucun dommage visible n'est présent, surveillez la batterie pour repérer tout dysfonctionnement ;
- n'utilisez que des chargeurs compatibles et certifiés, et évitez de surcharger vos batteries.

Recyclage et élimination :

- apportez vos batteries usagées ou endommagées dans un centre de recyclage ou un point de collecte spécialisé ;
- ne jetez jamais vos batteries dans une poubelle ordinaire pour éviter les risques environnementaux.

En cas de danger :

- si une batterie endommagée commence à chauffer ou à émettre une odeur inhabituelle, éloignez-la immédiatement de tout matériau inflammable ;
- si une batterie au lithium a été immergée, ne surtout pas la manipuler ;
- en cas d'incendie de batterie, si cela est possible utilisez un extincteur adapté (type D pour les feux de métaux) ou du sable. Ne tentez jamais d'éteindre le feu avec de l'eau, ce qui pourrait aggraver la situation ;
- enfin, évitez d'acheter des batteries sur des plateformes internet non fiables et proscrivez l'achat de batteries d'occasion.

Le savez-vous ? il faut 3 000 litres pour éteindre un véhicule thermique en feu et 60 000 pour un véhicule électrique.

AL911

DES ENVIES DE VOYAGE ?

Avant de conclure un contrat de voyage à forfait, les agences de voyage ont un devoir d'information, notamment concernant les "conditions de franchissement des frontières", c'est-à-dire les formalités nécessaires pour voyager dans le ou les pays concernés.

Cela inclut :

- la nécessité d'une carte d'identité ou d'un passeport en cours de validité ;
- la durée de validité requise du passeport, qui doit souvent être de 6 mois minimum après la date de retour ;
- l'obligation éventuelle d'un visa et/ou vaccin ;
- les délais pour obtenir ces documents.

Ces informations doivent également couvrir les pays de transit, même si ce ne sont pas les destinations finales.

En cas d'omission ou d'erreur d'information, l'agence est responsable et le voyageur peut demander un remboursement.

Les clauses d'exclusion de responsabilité ne s'appliquent pas, car ces informations sont essentielles au consentement du voyageur.

La jurisprudence confirme que ce devoir d'information est une obligation légale des agences.

AL911

ARNAQUE AUX BORNES DE RECHARGE
Vous avez un véhicule électrique : cet article est pour vous

Avec l'essor des véhicules électriques, les malfaiteurs multiplient les stratagèmes pour piéger les usagers.

Voici les principales arnaques et comment les éviter :

- **arnaque au QR code falsifié**

Les fraudeurs collent des autocollants avec des QR codes frauduleux sur les bornes de recharge, imitant ceux des fournisseurs d'énergie légitimes. Lorsqu'un utilisateur scanne ce code, il est dirigé vers un site web frauduleux où il risque de divulguer des informations sensibles ou de réaliser un paiement qui ne recharge pas son véhicule. Vérifiez toujours si le QR code est un autocollant posé sur un autre. Si vous avez un doute, préférez utiliser l'application officielle de l'opérateur de recharge pour effectuer vos paiements.

- **arnaque au faux abonnement**

Vous recevez une offre d'abonnement à un tarif attractif, mais lors de la souscription, des informations personnelles et bancaires vous sont demandées. Une fois ces données en main, les arnaqueurs peuvent vider votre compte ou vendre vos informations. Ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires sans avoir vérifié l'authenticité de l'offre. Consultez le site officiel de l'opérateur ou contactez son service client pour confirmer la légitimité de l'abonnement.

- **arnaque à la fausse station**

En cherchant une station de recharge sur une application de localisation, vous tombez sur une offre très avantageuse qui vous permet même de réserver une place. Arrivé sur place, la station n'existe pas ou est isolée, ce qui peut représenter un risque d'agression. Vérifiez toujours l'existence et la réputation de la station sur plusieurs plateformes ou via des avis utilisateurs.

- **arnaque par hameçonnage**

Vous recevez un e-mail ou un SMS affirmant que vous devez mettre à jour vos informations bancaires pour continuer à utiliser les stations de recharge. Le lien fourni mène à un site frauduleux conçu pour voler vos données personnelles. Méfiez-vous des e-mails ou SMS non sollicités. Ne cliquez jamais sur un lien douteux. Vérifiez bien l'adresse de l'expéditeur de l'e-mail ou du SMS. En cas de doute, contactez directement votre fournisseur via son site officiel ou son application.

Source : https://www.quechoisir.org/actualite-voiture-electrique-en-station-alerte-aux-arnaques-n132842/

AL 911

FIN DES BARRIÈRES DE PÉAGE SUR AUTOROUTES

Khaled nous a écrit : j'ai reçu une facture de péage pour un trajet effectué le 2 janvier sur l'autoroute A13 (Paris Rouen) ; or à cette date j'étais chez mes beaux-parents dans le sud de la France.

Que faire, changer mes plaques d'immatriculation ?

Vous avez visiblement été victime d'une usurpation de votre plaque d'immatriculation et malheureusement cet incident pourrait bien se reproduire.

Vous devez tout d'abord porter plainte et réclamation auprès de la société gestionnaire en apportant tous les éléments prouvant que votre véhicule ne pouvait se trouver sur ce trajet ce jour là.

Des concessionnaires vous proposent de créer un compte client afin de pouvoir recevoir une notification et ainsi réagir rapidement.

Sur une autoroute payante, en l'absence de péage, vous avez plusieurs possibilités :

- vous êtes porteur d'un badge de télé-péage : le montant sera débité automatiquement de votre compte ;
- vous payez à une borne (généralement située après les portiques ou sur les aires de repos) ;
- vous payez en ligne sur le site de la société d'autoroute dans les 72 heures (possible aussi dans certains bureaux de tabac) ;
- vous vous inscrivez sur le site du concessionnaire ; en transmettant votre plaque d'immatriculation et vos coordonnées bancaires, le montant sera débité automatiquement.

AL 911

NOUVEAU : Origin'Info

Origin'Info

ITALIE FRANCE

BLÉ FRANCE

TOMATES ITALIE

BŒUF FRANCE

Vous avez peut-être remarqué ce logo sur certains emballages au supermarché.

Mis en place progressivement (timidement) depuis juillet 2024, il permet au consommateur de connaître l'origine géographique des matières premières agricoles des produits alimentaires transformés.

L'initiative est louable mais notre association regrette :

- les pays sont affichés par ordre alphabétique et non par ordre décroissant de volume ;
- les marques pourront apposer un QR code à la place d'une information directement accessible sur le produit ;
- tout comme le Nutriscore, il n'a aucun caractère contraignant.

Si certains industriels se sont engagés à l'appliquer sur leurs produits (Bonduelle, Panzani, Fleury Michon...), d'autres comme Danone et Nestle ont fait savoir qu'ils refusaient cet exercice de transparence.

https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A17405

AL 911

VOUS NOUS AVEZ ÉCRIT …

…UN LITIGE, UNE QUESTION

Question

J'ai commandé sur Amazon.fr un Iphone à 1050 euros. La livraison était prévue le 9 janvier mais je n'étais pas chez moi à ce moment là ; j'ai reçu un appel du livreur qui me demandait le code de validation. Je sais qu'il ne faut pas donner ce code par téléphone mais ce jour-là le livreur m'a prouvé qu'il était bien devant ma boîte et était très convaincant. Lorsque je suis rentré chez moi le soir, je n'avais rien dans ma boîte.

Mark à Briis sous Forges

Réponse

Vous devez faire un signalement auprès d'Amazon et porter plainte pour vol.
En effet, le code de validation que vous a remis Amazon devait être fourni au livreur en échange du colis, de la main à la main.
Il est peu probable que vous puissiez obtenir un remboursement mais vous pouvez adresser une réclamation à Amazon qui déclenchera certainement une enquête.

Question

J'ai réservé et payé un trajet Massy-Palaiseau-Quimper via Ouigo, avec un changement à Rennes. Lors du contrôle dans le TER Rennes-Quimper, il s'est avéré que mon billet Ouigo ne couvrait pas cette portion, bien que je n'aie reçu aucun autre billet pour ce trajet. J'ai été verbalisée de 90 € pour absence de titre de transport.

J'ai contesté auprès de TER Bretagne en fournissant les justificatifs de paiement et de réservation, mais ma demande a été rejetée. Je considère ce rejet abusif, ayant réglé mon voyage et été mal informée par une procédure confuse entre SNCF, Ouigo et TER. Ai-je un recours ?

Martine à Ballainvillers

Réponse

Il existe différents services de la SNCF (Ouigo, TER) qui peuvent prêter à confusion. Votre trajet comprenait en effet deux billets distincts (Ouigo pour Massy-Rennes et TER pour Rennes-Quimper) et vous auriez dû obtenir le billet TER.

- contactez le service client de Ouigo et TER Bretagne par lettre recommandée avec accusé de réception pour demander des explications et un geste commercial ;
- si la contestation reste sans suite, saisissez le Médiateur de la SNCF en détaillant les faits et en joignant toutes les preuves. Formulaire disponible sur sncf.com.

Question

J'ai commandé un congélateur sur le site de Darty le 18 décembre. Le lendemain j'ai demandé l'annulation de cette commande par téléphone, on m'a demandé de la faire en ligne.

Malgré la démarche réalisée le même jour, l'annulation a été refusée car la commande n'était pas encore en préparation. J'ai répété la démarche les jours suivants sans succès.

Le 23 décembre, j'ai été informé par mail que le colis était déjà en cours de livraison. J'ai insisté par téléphone et mail pour recevoir la réponse suivante de Darty : « Cela dépend du livreur » ! Le montant de ma commande a été prélevé et je n'arrive pas en obtenir le remboursement.

Roland à Chilly Mazarin

Réponse

Vous avez droit à un délai de rétractation de 14 jours pour une commande en ligne. Bien que la commande soit gérée par un partenaire (marketplace), Darty reste votre interlocuteur principal. Réitérez votre demande d'annulation par écrit, en rappelant votre première demande et en joignant des preuves (captures d'écran si possible).

L'impossibilité d'annuler en ligne dès le lendemain est une erreur du système de Darty.
Si la livraison arrive, refusez-la. Vous devriez être remboursé sous 14 jours. En cas de problème persistant, contactez le médiateur du e-commerce (coordonnées disponibles dans les mentions légales du site).

Question

J'ai loué un gîte en Touraine (via Leboncoin) avec mes trois enfants.
A l'arrivée, j'ai laissé un chèque de caution d'un montant de 600 euros à la personne qui nous a accueillis.
Mais mon fils a abîmé la table de salon (rayures) durant le séjour et le propriétaire refuse de me restituer mon chèque.
J'ai fait valoir que la table était vétuste et en mauvais état, il ne veut rien entendre. Il a encaissé mon chèque et me dit que la réparation coûtera bien plus cher que le montant de la caution.

Manuela à Brétigny

Réponse

Le propriétaire peut (dans les meilleurs délais) soustraire du montant de la caution, la facture des dégâts. Il s'agira plus précisément de la facture de réparation, ou de la facture du remplacement de l'objet cassé, mais dans ce cas, il convient de prendre en compte un coefficient de vétusté. Vous pouvez faire intervenir votre assurance habitation, garantie « villégiature ».

STAGES DE RÉCUPÉRATION DE POINTS DU PERMIS DE CONDUIRE
Évitez les plateformes intermédiaires

Damien, le fils d'un adhérent nous a relaté sa mésaventure : après avoir réservé et payé en ligne un stage, il a reçu 24 h après un mail d'annulation de la plate-forme mais au bout de trois semaines il n'a reçu aucun remboursement.

Les stages de récupération de points de permis, encadrés par environ 300 structures en France, sont parfois entachés de fraudes, notamment par des plateformes en ligne peu scrupuleuses.

Parmi les cas récents, le site Permislib.fr a été fermé par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour des pratiques frauduleuses.

Les signalements des consommateurs font état de reports, d'annulations injustifiées, de non-inscriptions malgré paiement, et d'absence de remboursement.

Le site trompait ses clients en prétendant organiser des stages inexistants et en usurpant des symboles officiels.

Le ministère de l'Intérieur revendique 1 300 contrôles depuis 2022 et a renforcé les sanctions via un arrêté en juin 2024. Cependant, ces mesures peinent à enrayer les pratiques douteuses, souvent attribuées aux plateformes intermédiaires.

Ces dernières, en charge de nombreuses tâches administratives pour les centres (inscriptions, paiements), créent parfois de faux stages pour attirer des clients. Ce manque de régulation permet aux centres de transférer leurs responsabilités vers les plateformes, ce qui aggrave la situation.

Article complet : https://www.quechoisir.org/actualite-stage-de-recuperation-de-points-attention-aux-arnaques-n147838/?

AL911

CONTRATS DES SALLES DE SPORT
Trop de clauses abusives

La Commission des clauses abusives (CCA) a étudié 70 contrats proposés par des clubs de sport à caractère lucratif, identifiant 67 clauses abusives. Ces clauses, contraires à l'article L. 212-1 du Code de la consommation, créent un déséquilibre au détriment des consommateurs. La CCA recommande leur suppression.

Exemples de clauses abusives :

- exclusion de responsabilité en cas de conséquence préjudiciable pour la santé des consommateurs ou pour les vols dans les locaux ;
- cession illimitée des droits à l'image des consommateurs ;
- modification unilatérale des horaires, cours ou activités ;
- plafond maximum d'indemnisation du consommateur en cas de manquement du professionnel à l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- limitations au droit de rétractation ou à la résiliation (ex. absence de lettre recommandée électronique).

La CCA invite également les professionnels à se conformer à la réglementation (ex. : mention des médiateurs de consommation) et propose des améliorations pour rendre les contrats plus clairs (ex. : présentation de la durée du contrat).

Source : https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/actualites/de-nombreuses-clauses-abusives-dans-les-contrats-de-clubs-de-sport

AL 911

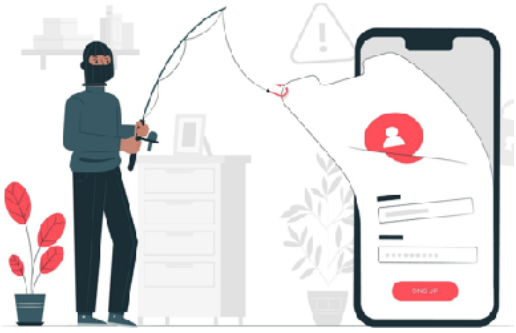
TENTATIVE D'ESCROQUERIE
Les bons réflexes d'Emmeline, notre adhérente

J'ai reçu un message sur mon smartphone, mentionnant une confirmation de commande au service Prime Video.

Croyant qu'il s'agissait de mon abonnement à un journal du groupe Prisma. j'ai entrepris un dialogue pour annuler cette commande qui pour moi était une erreur ou un abus.

Mon interlocuteur m'a mis en confiance.

J'ai rentré naïvement les coordonnées de ma carte bancaire, mon numéro de téléphone, et heureusement je me suis arrêtée là.



Néanmoins je suis persuadée que mes données ont été capturées.

Ayant pris conscience de l'escroquerie, j'ai bloqué ma carte. Puis je me suis rendue à Carrefour Banque aux Ulis.

Après avoir consulté les mouvements sur mon compte, le conseiller m'a rassurée mais a jugé plus prudent de faire opposition à ma carte.

De plus je n'ai pas reçu de SMS me demandant de confirmer une opération au titre de la double sécurité.

AL911

DROIT DE RÉTRACTATION DANS LES FOIRES ET SALONS EUROPÉENS
La France doit-elle rester en queue de peloton de l'UE ?

Communiqué de Christian Auloy, bénévole au GPPEP et à UFC Que-Choisir

Le **Groupement des Particuliers Producteurs d'Électricité Photovoltaïque (GPPEP)**, association d'intérêt général créée en 2009, a récemment mené une étude approfondie sur le droit de rétractation dans les foires et salons à travers les 27 États membres de l'Union européenne.

Cette initiative vise à répondre aux préoccupations croissantes concernant les abus commerciaux sur ces événements, notamment en France, où la législation actuelle ne garantit pas ce droit.

Les abus commerciaux sur les foires et salons : une problématique récurrente

Avec plus de 1 200 foires et salons organisés chaque année en France, représentant un chiffre d'affaires de 4,3 milliards d'euros en 2016 (selon l'INSEE), ces événements sont des opportunités pour les entreprises.
Cependant, ils sont aussi le terrain d'abus commerciaux : contrats dissimulés en devis, absence de droit de rétractation, et ventes forcées sont fréquemment signalés.

En 2022, le GPPEP estime que 2 293 consommateurs ont sollicité des associations pour des litiges liés au photovoltaïque résidentiel, une évaluation qualifiée d'hypothèse basse.

Une diversité de protections en Europe

L'étude menée par le GPPEP révèle que les consommateurs européens bénéficient d'un niveau de protection variable selon les pays. Cette disparité repose sur l'interprétation de la directive 2011/83/UE, qui laisse aux États membres le soin de qualifier les stands comme étant ou non « hors établissement ».

La position française : une protection insuffisante

En France, le droit de rétractation ne s'applique pas aux achats sur foires et salons, sauf en cas de crédit affecté. Cette situation place les consommateurs français parmi les moins protégés d'Europe. Pourtant, la jurisprudence européenne, notamment l'arrêt de la CJUE du 17 décembre 2019, ouvre la voie à des réformes en considérant certains contrats conclus dans ces contextes comme « hors établissement ».

Les recommandations du GPPEP

Face à ces constats, le GPPEP propose deux axes majeurs d'action :

- inscription à l'ordre du jour parlementaire des propositions de loi déjà déposées pour instaurer un droit de rétractation de 14 jours dans les foires et salons ;
- dépôt par le Gouvernement d'un projet de loi pour transposer les ordonnances européennes, garantissant ce droit ou clarifiant la qualification juridique des stands.

Conclusion

L'étude du GPPEP met en lumière une nécessité urgente : harmoniser la législation française avec les avancées européennes en matière de protection des consommateurs. Il s'agit d'instaurer un équilibre entre la défense des droits des consommateurs et le soutien aux professionnels honnêtes opérant sur ces événements. Dans un contexte où la confiance des consommateurs est essentielle, cette réforme semble inéluctable.

CHAMBRE PARTICULIÈRE
Témoignage de Mme B. Épinay-sur-Orge

Suite à une dégradation rapide de son état de santé, mon mari est adressé par notre médecin traitant à un établissement privé de l'Essonne. Dans ce contexte urgent et stressant, j'accomplis les différentes formalités liées à l'admission.

A la question, souhaitez-vous une chambre particulière ? Je réponds positivement et signe la demande ; parallèlement la personne chargée des admissions m'indique oralement que le dépassement pour la chambre individuelle est pris en charge en totalité par ma mutuelle.

Le séjour de mon mari se prolonge ; il rentre à la maison après 3 mois d'hospitalisation. Quelques jours après son retour, je reçois des factures de chambre individuelle de l'établissement pour un montant de 3 985 € !

Surprise par ce montant élevé, l'établissement me présente le document que j'ai signé à l'admission, qui mentionne :

"*Chambre particulière 62 €. Si vous avez souscrit à une mutuelle ou une assurance complémentaire, celle-ci peut prendre en charge totalement ou partiellement la chambre particulière.*
Dans le cas d'une prise en charge partielle vous n'aurez à payer que la part restant à votre charge.
Dans le cas d'une prise en charge limitée dans le temps vous pouvez demander la chambre particulière uniquement pour cette durée."
Bien évidemment, je ne me souviens pas du contenu de cet engagement et j'apprends que notre mutuelle ne prend en charge que 15 jours de chambre particulière.

Devant mon désarroi, l'établissement me propose de payer en plusieurs échéances.

Ce que je sais maintenant :

- demander systématiquement une copie de ce que l'on signe surtout dans une situation d'urgence pour avoir la possibilité de relire tranquillement ce à quoi on s'est engagé pour réagir éventuellement ;
- contacter sa mutuelle en cas d'hospitalisation pour connaître ce que celle-ci prend ou ne prend pas en charge ;
- attendre d'être dans un lit d'hospitalisation, avant de demander une chambre particulière, il y a une forte probabilité que la chambre soit pour une seule personne (elle n'est alors pas facturée) ; si ce n'est pas le cas, il sera toujours possible de faire la demande ultérieurement.

AL911

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE
Des audioprothésistes peu scrupuleux

Les démarchages téléphoniques ciblant les personnes âgées se multiplient, et certains audioprothésistes n'hésitent pas à profiter de la vulnérabilité des seniors.

Jean-Pierre, 75 ans, savait que son audition avait baissé. Alors, lorsqu'il reçoit un appel lui proposant un bilan gratuit à domicile, il accepte volontiers.

Lors du rendez-vous, on lui demande sa carte de mutuelle et son numéro de sécurité sociale. On lui promet une prise en charge totale grâce au dispositif « 100% Santé ». Convaincu par ces arguments rassurants, il donne son accord et se voit remettre une ordonnance pour des appareils auditifs.

Très vite, Jean-Pierre se rend compte que les appareils fournis ne fonctionnent pas correctement. En effet, ces équipements sont souvent de mauvaise qualité, mal adaptés ou même inutilisables. Pourtant, sa caisse d'assurance maladie a bien reçu une facture et une ordonnance pour remboursement. Même s'il n'a pas déboursé un centime, Jean-Pierre est victime d'une arnaque.

Pour éviter ce type de mésaventure, il est essentiel de consulter un médecin ORL avant de s'équiper. Il vous délivrera une ordonnance.

Vous pourrez alors contacter un audioprothésiste qui vous proposera une gamme d'appareils que vous pourrez choisir en fonction de leurs performances et du reste à charge après le remboursement de la sécurité sociale. Les appareils proposés avec un reste à charge nul ont des performances de base.

Une fois votre choix effectué l'audioprothésiste effectuera les réglages d'adaptation à votre ouïe. Par la suite il vous proposera des consultations périodiques pour modifier les réglages si nécessaire.

On peut comparer le rôle de l'audioprothésiste à celui de l'opticien pour la vue avec en plus un suivi nécessaire. Donc le choix de l'audioprothésiste est essentiel.

Savez-vous ? En France, seule une personne sur deux souffrant de perte d'audition est équipée. Si vous ou vos proches avez des doutes sur votre audition, ne laissez pas le temps aggraver la situation : consultez un spécialiste sans tarder.

https://www.ameli.fr/essonne/assure/actualites/aides-auditives-les-bons-reflexes-adopter-face-aux-pratiques-frauduleuses

AL911

QUAND L'INFORMATION DEVIENT UN PRETEXTE À VENDRE

De nombreux articles publiés dans la presse (surtout féminine) se présentent comme des guides pratiques pour améliorer votre vie : conseils beauté, d'hygiène, de santé ou encore d'alimentation.

Ces contenus semblent utiles à première vue, mais voyons de plus près. Car, avez-vous remarqué que beaucoup de ces articles se terminent ou s'accompagnent de recommandations pour des produits spécifiques ?

Crèmes miraculeuses, compléments alimentaires "indispensables", appareils de fitness révolutionnaires et autres huiles essentielles. Ces articles adoptent souvent un ton prescriptif pour inciter les lecteurs à consommer ces produits.

Ce mécanisme est subtil, mais fréquent : l'article commence par décrire un problème commun – fatigue, peau sèche, mauvaise digestion – et propose ensuite une solution qui, bien souvent, nécessite l'achat d'un produit.

Pour renforcer leur crédibilité, ces articles citent parfois des "experts" : médecins, nutritionnistes ou encore dermatologues. Cependant, ces experts sont-ils réellement indépendants ? Dans de nombreux cas, ils sont rémunérés pour promouvoir certains produits ou collaborent avec les marques mentionnées.

Leurs conseils ne sont donc pas totalement neutres : l'objectif principal de l'article n'est pas d'informer, mais de stimuler l'achat.

Les liens entre les experts et les marques ne sont pas toujours clairement expliqués et de nombreux produits vantés n'ont pas de réelle efficacité prouvée. Ces articles exploitent nos vulnérabilités, nos complexes et notre désir d'amélioration pour orienter nos choix.

Pour éviter de vous laisser influencer, restez vigilant :

- repérez les liens commerciaux : méfiez-vous des articles qui promeuvent des marques ou des produits ;
- vérifiez les sources : assurez-vous que les experts cités sont indépendants et que les informations sont fiables (études scientifiques) ;
- faites preuve d'esprit critique : les promesses "miracles" sont souvent trompeuses.

Derrière les conseils santé, beauté ou nutrition se cache parfois une stratégie marketing. Ne prenez pas ces informations pour argent comptant et privilégiez les avis de sources fiables et indépendantes avant d'agir.

AL 911

POURQUOI LES RÉSERVATIONS SONT PLUS CHÈRES SUR BOOKING ?

Les plateformes comme Booking.com sont souvent plus chères que les réservations directes à cause des commissions élevées imposées aux hôtels.

Booking met en avant la visibilité mondiale et les traductions multilingues qu'elle offre aux établissements.

Cependant, pour payer moins cher, il est conseillé de réserver directement auprès de l'hôtel, de comparer les prix, voire de négocier en mentionnant les tarifs trouvés en ligne.

Ces stratégies permettent souvent d'obtenir un meilleur prix ou des avantages supplémentaires.

AL911

TEMU
Jusqu'où sommes-nous prêts à aller pour acheter toujours moins cher ?

Après Amazon, AliExpress, Shein ,Wish… un petit nouveau s'est rapidement imposé dans le commerce en ligne : Temu. Son modèle économique repose sur une recette désormais bien connue : proposer des produits à des prix imbattables, offrir la livraison gratuite et, surtout, investir massivement en acceptant de perdre de l'argent au début pour capter rapidement une large clientèle.

Temu va encore plus loin que ses prédécesseurs en misant sur des jeux en ligne addictifs pour inciter les utilisateurs à revenir sans cesse sur l'application. L'un des plus populaires consiste à cliquer frénétiquement pour accumuler des « gouttes d'eau » afin de remplir un arrosoir virtuel. À la clé : la possibilité de remporter des articles gratuits. Mais entre deux clics, la plateforme bombarde l'utilisateur de promotions immédiates et temporaires, créant ainsi un sentiment d'urgence qui pousse à l'achat impulsif.

Mais Temu c'est aussi :

- des produits souvent de piètre qualité, voire inutilisables après quelques utilisations ;
- un nombre important de contrefaçons, notamment sur les produits de marque ;
- des articles potentiellement dangereux, ne respectant pas toujours les normes de sécurité européennes ;
- une pression intense sur les fournisseurs, contraints de vendre à des marges ridicules pour rester sur la plateforme ;
- une consommation effrénée et une empreinte écologique désastreuse, avec des produits jetables et une logistique gourmande en ressources.

Temu incarne une nouvelle étape dans l'évolution du commerce en ligne, où le prix prime sur la qualité et la durabilité. Si cette stratégie séduit les consommateurs à court terme, elle soulève des interrogations quant à ses conséquences sociales et environnementales. La surconsommation de produits bon marché, souvent conçus dans des conditions éthiques discutables, pose vraiment question.

AL 911

PARKINGS D'AÉROPORT LOW COST
Des tarifs attractifs, mais des risques à considérer

Rémy et Marianne jurent qu'on ne les y reprendra plus : ils ont fait appel à une société de voituriers pour le gardiennage de leur voiture l'an dernier autour de l'aéroport de Roissy. Tout s'est très bien passé, sauf que… ils ont récupéré leur voiture avec une aile cabossée.

Leur interlocuteur sur place a reconnu sa responsabilité (un état des lieux avait été fait). Mais après 6 mois d'échanges et de lettres recommandées, ils n'ont pu obtenir le remboursement de la réparation et la société vient de cesser son activité et est en liquidation judiciaire.

Ces parkings, souvent situés hors des zones aéroportuaires, séduisent par leurs tarifs compétitifs, mais ils présentent des inconvénients notables : frais non annoncés (supplément pour jour férié ou retard du client), difficulté à joindre le service client en cas de litige... Les structures non agréées sont les principales concernées, le concept ayant attiré des entrepreneurs peu scrupuleux.

Beaucoup de ces installations ne respectent pas les règles d'urbanisme ou d'activité commerciale.

Si les clients ne risquent pas de sanction pénale, ils peuvent être confrontés à des pratiques douteuses : travail dissimulé, transport illégal, ou encore non-respect des consignes de sécurité.

Plusieurs sites ont été fermés par les autorités, mais certains continuent de fonctionner malgré tout.

Que les parkings soient autorisés ou non, les critiques abondent : clauses de non-responsabilité dissimulées, service client inefficace, chauffeurs peu qualifiés, ou encore absence d'état des lieux des véhicules. De nombreux usagers se plaignent de voitures endommagées ou avec des kilomètres supplémentaires.

Les parkings low cost peuvent être avantageux, mais il est essentiel de vérifier leur légalité, leur fiabilité et la qualité de leur service, sous peine de retrouver sa voiture à la fourrière.

AL 911

Source : https://www.quechoisir.org/enquete-aeroports-prudence-avec-les-parkings-low-cost-n125982/

LES FRAIS D'OBSÈQUES…

… doivent être pris en charge par les héritiers ou la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles, mais ils peuvent être prélevés directement sur les comptes bancaires du défunt, même s'ils sont bloqués après le décès.

Depuis le 1er janvier, le montant maximal autorisé pour ce prélèvement est de **5 910 €**. Ce prélèvement doit être justifié par un devis ou une facture des pompes funèbres.

Si les comptes ne suffisent pas à couvrir ces frais, les héritiers doivent payer le reste.

Pour éviter des frais inutiles, il est recommandé de vérifier si le défunt avait souscrit un **contrat obsèques**. En cas de doute, l'Agira (Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance) peut être sollicitée pour obtenir une réponse rapide.

Source : art. L. 312-1-4 du Code monétaire et financier

AL911

ABONNEMENTS CACHÉS SUR INTERNET
Comment ne pas se faire avoir

Sur Internet, une simple inattention peut entraîner des abonnements non désirés, souvent liés à des interfaces ambiguës ou des cases pré-cochées.

Par exemple, des clients d'Amazon se voient abonnés au service Amazon Prime (l'offre est associée à une gratuité sur 30 jours qu'on oublie de supprimer ensuite) ou à des commandes bimestrielles après avoir mal interprété une option.

De même chez SNCF Connect, en acceptant un remboursement de 16,87 € vous acceptez aussi un abonnement à Webloyalty, un programme de remises à 18 € par mois. Mêmes pratiques chez les opérateurs téléphoniques, des clients remarquant des prélèvements non prévus, s'aperçoivent qu'ils sont abonnés au service Chipstime (service de chaînes TV) sans avoir rien demandé.

Ces situations rappellent l'importance lorsque vous souscrivez un service ou réalisez une commande sur internet, de vérifier chaque étape et de rester vigilant pour éviter ces pièges fréquents.

Quelques conseils :

- soyez particulièrement vigilant sur les cases à cocher (ou décocher), elles ne sont pas toujours là par hasard ;
- lisez les conditions et assurez-vous de comprendre ce que vous acceptez ;
- vérifiez vos factures, un prélèvement inhabituel peut être le signe d'un abonnement involontaire ;
- contactez le service client en cas de doute, n'hésitez pas à demander des explications ou à contester un abonnement non sollicité.

AL911

COMMENT REMPLACER UNE ADDICTION PAR UNE AUTRE ?
Le billet d'humeur de Paulette

Dans le journal télévisé de M6 le 22 octobre, deux informations successives m'ont interpellée :

- pour lutter contre l'obésité, l'état prévoit de taxer davantage les produits alimentaires contenant trop de sucres ajoutés (confiseries, gâteaux, sodas...), cette TVA passerait ainsi de 5,5% à 20%.
- pour (entre autres) lutter contre la concurrence étrangère et offrir une meilleure protection numérique, l'état va autoriser les casinos en ligne dans notre pays.

Dans les deux cas, il s'agit de renflouer les caisses de l'état, noble cause, mais moi je comprends surtout que l'état propose de remplacer une addiction par une autre, pour la bonne santé des caisses de l'État... et au détriment, peut-être, de celle des citoyens.

AL913

ARNAQUE À LA GÉNÉROSITÉ
Comment protéger vos dons en période de crise ?

Inondations, cyclones, tremblements de terre… à chaque catastrophe, la générosité des citoyens s'organise rapidement, mais elle attire aussi des escrocs qui exploitent l'émotion pour soutirer de l'argent.

Récits poignants, messages urgents et fausses associations sont leurs outils pour tromper les donateurs avant même l'intervention des autorités.

Voici quelques recommandations :

- ignorez les SMS ou e-mails non sollicités. Prenez le temps de vérifier les informations avant tout versement, en particulier l'adresse de l'expéditeur ;
- privilégiez les associations reconnues. Utilisez leurs plateformes officielles pour vos dons ; consultez les sites officiels. Renseignez-vous directement auprès des organismes concernés ;
- en cas de doute, consultez le site de l'AMF (Autorité des marchés financiers) qui tient à jour une liste noire des plates-formes en ligne à éviter ;
- profitez des avantages fiscaux. Les associations légitimes permettent souvent des réductions d'impôt, un bon indicateur de leur authenticité.

En cas de doute sur une cagnotte en ligne, vous pouvez le signaler à la DGCCRF (/dgccrf/contacter-dgccrf) ou à l'ACPR (https://www.abe-infoservice.fr/vos-demarches/nous-contacter#1), l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

AL 911

NOUVEAU : le 17Cyber, service en ligne d'aide aux victimes de cyberattaques

Mon assistance en ligne

Lancé par le ministère de l'Intérieur, la plateforme https://17cyber.gouv.fr/ vous permet de signaler des infractions numériques (phishing, arnaques, cyberharcèlement…).

Accessible 24h/24, il vous sera proposé un diagnostic, des conseils et si nécessaire, un tchat avec un policier ou un gendarme.

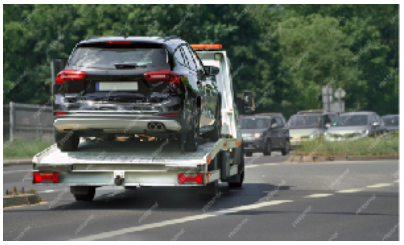
Selon la gravité, les forces de l'ordre peuvent recommander des actions, organiser un dépôt de plainte ou intervenir.

Ce service répond à la hausse des cyberattaques et vise à renforcer la lutte contre ces menaces en collaboration avec **Cybermalveillance.gouv.fr**, la police et la gendarmerie.

Source : https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A18024?xtor=EPR-100

AL911

FOURRIÈRE
Une situation vraiment injuste



Les victimes de vol de véhicule en France, dont la voiture ou le deux-roues est retrouvé et mis en fourrière, doivent régler les frais de garde, souvent élevés et pas toujours couverts par les assurances.

Ces frais peuvent atteindre plusieurs milliers d'euros, en particulier si le propriétaire est averti tardivement ou ne récupère pas rapidement son véhicule.

En juin dernier, le ministère de l'Intérieur avait encadré ces tarifs (127,65 € pour l'enlèvement et 6,75 €/jour de garde). Mais en décembre, une nouvelle note a contredit cette position, qualifiant la garde des véhicules volés de « garde conservatoire » avec des tarifs désormais libres.

Cela crée une situation injuste : les conducteurs coupables de stationnement interdit bénéficient de tarifs réglementés, alors que les victimes de vol peuvent être facturées bien plus cher.

L'UFC-Que Choisir prévoit de saisir les autorités pour instaurer des mesures plus équitables.

Source : https://www.quechoisir.org/actualite-vehicules-voles-mis-en-fourriere-le-ministere-retourne-sa-veste-n148676/?

AL911

VENTE DE FRUITS ET LÉGUMES À DOMICILE
Ne soyez pas bonne poire !

Témoignage de Stéphanie à Corbeil Essonnes

Un vendeur de fruits et légumes est venu proposer ses produits à ma porte, se prétendant producteur dans le Calvados. Pensant réaliser une bonne affaire (pas d'intermédiaire), je lui ai acheté des pommes de terre et des pommes.

Je me suis aperçu ensuite qu'au lieu de 10 kilos de pommes, je n'avais en réalité qu'à peine 7 kilos et 14 kilos de pommes de terre au lieu de 20. De plus, après 8 jours dans ma cave, celles-ci commencent à germer.

Et puis, après avoir comparé le prix au kilo, je me suis aperçu que c'était plus cher qu'au supermarché.

J'ai payé en espèces et je n'ai pas de facture donc aucunes coordonnées du vendeur pour me rétracter (ou déposer plainte).

Nos conseils

Le discours de ces aigrefins est bien rodé et très convaincant : les pommes sont de qualité supérieure, les pommes de terre se garderont tout l'hiver… en réalité les fruits et légumes sont souvent de piètre qualité (et proviennent d'Espagne au lieu de Normandie), ils peuvent vous faire acheter des quantités bien supérieures à vos besoins et comme vous l'avez écrit, le vendeur a triché sur le poids et probablement aussi sur ses obligations fiscales.

Il faut se montrer très prudent face à ces démarcheurs, et ne pas les laisser entrer dans l'habitation.

"Si le vendeur se montre insistant ou menaçant, composez immédiatement le 17 pour faire intervenir la police ou la gendarmerie", précise l'État. Il est également possible de déposer plainte au commissariat ou à la gendarmerie en cas d'escroquerie.

AL911

PERMANENCES - LITIGES

Voir https://essonne.ufcquechoisir.fr/ ou téléphoner 09 67 19 08 13

A tout moment, vous pouvez vous **désinscrire** de l'envoi de cette lettre par mail ou courrier.
UFC - Que Choisir Essonne (Association loi 1901)
contact@essonne.ufcquechoisir.fr
https://essonne.ufcquechoisir.fr
Courrier : 3 rue Alfred de Musset 91120 PALAISEAU