

# UFC-Que Choisir Essonne

n° 86  
Janvier 2026

Dans ce numéro :

Disparition  
des réseaux 2G et 3G

Surveiller sa glycémie

"Bonjour, vous  
êtes chez vous ?"

Nouveau contrôle des  
virements bancaires

Mémo Véhicule Assuré  
en cas d'accident

Facture fuite d'eau

Questions/Réponses

Vol des données  
personnelles

Achat d'occasion

Comparer les  
comparateurs

Assurance et bijoux

Fraude bancaire

Pompes à chaleur

Faux restaurants



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



## DISPARITION DES RÉSEAUX 2G ET 3G

### Êtes-vous prêt pour la transition ? Vos équipements sont-ils menacés ?

Vous avez sûrement entendu parler de l'arrêt progressif des réseaux 2G et 3G. Peut-être avez-vous pensé que cela ne vous concernait pas directement... Et pourtant, cette évolution technologique pourrait avoir un impact bien plus large que vous ne l'imaginez.

En effet, de nombreux équipements anciens reposent encore sur ces réseaux : téléphones portables dits "classiques", systèmes d'alarme, boutons d'appel d'urgence dans les véhicules (comme le bouton SOS), mais aussi dispositifs de téléassistance pour les personnes âgées ou en situation de handicap, ou encore boutons d'appel dans les ascenseurs.

Dans certains pays, ces services sont déjà hors service en raison de la coupure des réseaux 2G/3G.

À quelques mois de l'arrêt, beaucoup de professionnels et de particuliers ne sont pas encore prêts. Il est donc essentiel de vous renseigner dès maintenant : vos appareils sont-ils compatibles avec la 4G ou la 5G ? Votre alarme ou votre ascenseur utilisent-ils encore la 2G ? Si c'est le cas, il faudra envisager une mise à niveau pour éviter toute interruption de service.

En savoir plus : <https://www.arcep.fr/mes-demarches-et-services/consommateurs/fiches-pratiques/extinction-reseau-aux-mobiles-2g-3g.html#c38872>



### La dépollution de l'eau du robinet coûte chaque année plus d'1 milliard d'euros

La présidente de notre association a co-animé une réunion publique le 21 novembre à Sainte-Geneviève-des-Bois. À cette occasion, elle a notamment relayé les revendications d'UFC-Que Choisir sur la thématique de l'eau, et en particulier la nécessité de :

- faire respecter le principe "pollueur-payeur" : les responsables de la pollution doivent prendre en charge une juste proportion des coûts de dépollution. Ni plus, ni moins ;
- protéger les lieux de captage d'eau : il faut interdire les pesticides, les engrains chimiques et les sites industriels polluants situés à proximité des captages d'eau.

Vous pouvez consulter la carte interactive de la qualité de l'eau de votre commune : [ufcqc.link/n21241](http://ufcqc.link/n21241)



Responsable de la publication : Marie-Anne BONNOT.  
Editeur : Association locale UFC QUE CHOISIR Essonne.  
Impression : Sud Ouest Impression 77131 TOUQUIN.  
Ce bulletin a un coût : 1,75 €. Ne le jetez pas, faites-le circuler !

Afin de réduire nos dépenses, nous vous proposons de vous l'envoyer par Internet. Adressez alors un message à : [contact@essonnes.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@essonnes.ufcquechoisir.fr).

## SURVEILLER SA GLYCÉMIE

### Attention aux objets connectés non fiables



Des montres, bagues ou bracelets connectés prétendent mesurer la glycémie sans piqûre, via simple contact cutané. Séduisants pour les diabétiques, ces appareils sont pourtant non fiables, voire dangereux, selon la DGCCRF\* et l'ANSM\*.

Par exemple, la montre Sherum Suivi Pro 2.0 a été rappelée pour non-conformité, car elle donne des valeurs erronées, ce qui peut nuire à la gestion du diabète.

À retenir :

- ces gadgets, vendus en ligne, ne mesurent pas correctement la glycémie ;
- ils peuvent provoquer des erreurs de traitement graves ;
- seules deux méthodes sont reconnues : la goutte de sang et le capteur sous-cutané.

\*ANSM : Agence nationale de sécurité du médicament

\*DGCCRF : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

Article complet : <https://www.quechoisir.org/actualite-diabete-larnaque-des-montres-bagues-ou-bracelets-connectes-pour-lire-la-glycemie-n165520/>

## BONJOUR, VOUS ÊTES CHEZ VOUS ?

Peut-être avez-vous déjà reçu ce sms, il s'agit d'une variante de messages déjà connus, comme :

"votre colis ne rentrait pas dans la boîte aux lettres..." ;

"vous n'étiez pas présent pour la livraison..." .

Le but reste le même : vous faire cliquer sur un lien piégé pour voler vos données personnelles ou bancaires.

👉 Ne répondez pas, ne cliquez pas.

👉 Signalez ces messages au 33700.

👉 Supprimez-les.

Soyez vigilants : les escrocs innovent, mais votre meilleure défense, c'est la prudence.

bonjour c'est le livreur votre colis ne rentre pas dans la boîte aux lettres  
merci de choisir un nouveau créneau  
<https://creneauxreprogrammation.com/suivi/99850>

Association locale UFC-Que Choisir Essonne,  
Place du 19 mars 1962,

91240 SAINT MICHEL SUR ORGE

3 rue Alfred de Musset, 91120 PALAISEAU

<https://essonnes.ufcquechoisir.fr>

[contact@essonnes.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@essonnes.ufcquechoisir.fr)

téléphone 09 67 19 08 13

Rendez-vous litiges :

pour connaître nos horaires et lieux de permanences,

rendez-vous sur le site

<https://essonnes.ufcquechoisir.fr>

rubrique "Rendez-vous litiges"

# VIREMENTS BANCAIRES

## Un nouveau contrôle de sécurité

Depuis le 9 octobre 2025, vos virements bancaires sont réputés être mieux sécurisés grâce à une nouvelle étape de vérification imposée à toutes les banques de la zone euro. Ce changement, prévu par le Règlement européen 2024/886, vise à protéger les consommateurs contre les fraudes et les erreurs de saisie.

### Qu'est-ce qui change concrètement ?

Les banques devront désormais utiliser un système appelé VoP (Verification of Payee), ou vérification du bénéficiaire. Lorsqu'un particulier effectue un virement (instantané ou classique), sa banque vérifie automatiquement si le nom du bénéficiaire correspond bien à l'IBAN saisi.

### Ce que vous verrez lors d'un virement

Avant de valider un virement, votre banque vous indiquera le résultat de la vérification :

- ✓ Nom et IBAN correspondent : le virement est exécuté ;
- ✗ Nom et IBAN ne correspondent pas : vous êtes averti, à vous de décider ;
- ⚠ Nom partiellement correct : un nom proche est détecté, vous êtes informé ;
- 🚫 Vérification impossible : vous êtes averti, vous pouvez quand même poursuivre si vous le souhaitez.

### À retenir pour vos virements :

- ce service est gratuit ;
- il est conçu pour limiter les fraudes, comme l'usurpation d'identité ou la modification frauduleuse de RIB ;
- il reste possible de faire un virement même en cas de non-concordance, mais en toute connaissance de cause ;
- il est recommandé d'utiliser les noms complets et exacts (sans diminutifs ni surnoms) lors de la saisie du bénéficiaire.



## FUITE D'EAU

### Comment ne pas se noyer dans la facture

Lorsqu'une fuite d'eau intervient entre le compteur et le domicile, le consommateur n'a pas à payer une facture d'eau démesurée. Il peut demander au distributeur d'eau à bénéficier d'un plafonnement limité à deux fois sa consommation habituelle. Toutefois, il devra fournir une attestation de réparation de la conduite par un plombier. Les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur la canalisation après compteur n'entrent pas dans le calcul de la redevance d'assainissement. Ces dispositions ne s'appliquent pas en cas de fuite d'un appareil ménager, ou dispositif sanitaire (lave-linge, ballon d'eau chaude...).

Le service des eaux devra alerter le client le plus rapidement possible de l'augmentation anormale de sa consommation d'eau, laissant supposer l'existence d'une fuite.

Décret 2012-1078 du 24 septembre 2012

## ACCIDENT DE VOITURE

### Éviter les sueurs froides au moment du constat



Depuis le 1er avril 2024, le Mémo Véhicule Assuré remplace à la fois l'ancienne carte verte et la vignette d'assurance : un document simple à garder dans la voiture, qui contient toutes les informations utiles pour remplir un constat ; demandez-le à votre assureur ou téléchargez-le sur le site. Ce document pourra vous être demandé si vous allez hors de France.

Le constat amiable ne change pas. Vous pouvez pré-remplir un constat avec ces informations. En cas d'accident, vous pourrez vous concentrer tout de suite sur la description du sinistre.

Alice, jeune conductrice nous a relaté sa mésaventure : dans la panique et face à un conducteur « expérimenté », elle a signé un constat à son désavantage. En cochant de mauvaises cases et en laissant son interlocuteur réaliser un croquis non conforme à la réalité, elle a été considérée comme responsable du sinistre à 100 %.

Cet exemple illustre bien l'importance de remplir correctement son constat. Tout d'abord, tentez de conserver votre calme et votre lucidité. Prenez votre temps, soyez précis, clair (surtout dans les croquis), prenez des photos du lieu et des dégâts, cela s'avérera utile en cas de litige. Par ailleurs, tentez de recueillir les coordonnées d'éventuels témoins. Enfin ne signez rien en cas de désaccord.

Face au nombre inquiétant de conducteurs sans assurance : dans le doute, si l'autre conducteur refuse de compléter le constat ou s'il refuse de le signer, notez le numéro d'immatriculation du véhicule et tentez d'obtenir son identité.

Votre compagnie d'assurance ne pourra pas vous indemniser si c'est l'autre conducteur qui est responsable de l'accident. Mais vous pouvez demander une indemnisation auprès du Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires de dommages (FGAO).

Enfin, les caméras fixées sur le tableau de bord se généralisent, elles permettront d'établir les circonstances de l'accident.

A savoir : il n'y a pas de délit de fuite lorsque l'autre conducteur s'en va sans avoir rempli le constat, à la condition qu'il vous ait fourni son identité, afin de vous permettre d'établir votre constat.



## VOS DONNÉES PERSONNELLES Déjà entre de mauvaises mains ?

Ces derniers mois, plusieurs grandes entreprises et institutions françaises ont été victimes de cyberattaques d'ampleur.

Boulanger, Free, France Travail, Bouygues, La Poste, l'Ircantec, Auchan, Cultura... mais aussi de nombreux hôpitaux publics, mairies et départements ont vu leurs systèmes informatiques compromis.

Résultat : des millions de données personnelles ont été volées et circulent désormais sur le dark web, prêtes à être revendues au plus offrant.

Parmi les informations dérobées, on trouve souvent des noms, adresses, numéros de téléphone, adresses e-mail, mais aussi des identifiants de connexion, numéros de sécurité sociale, voire des données bancaires. Ces données constituent une véritable mine d'or pour les escrocs, qui s'en servent ensuite pour monter des arnaques de plus en plus sophistiquées.

### Des escroqueries en forte hausse

Les conséquences sont visibles : multiplication des faux e-mails, SMS et appels téléphoniques se faisant passer pour l'assurance maladie, la mutuelle, l'administration fiscale, les autoroutes, le service des amendes, etc.

Ces messages imitent parfaitement les communications officielles, avec logos, mise en page soignée et langage convaincant. Ils vous incitent à cliquer sur un lien ou à scanner un QR code pour "mettre à jour vos données", "éviter une suspension de vos droits", ou encore "vérifier une activité suspecte".

Le but ? Vous amener à saisir vos informations personnelles ou bancaires sur un site frauduleux. Ces attaques sont redoutablement efficaces, car elles s'appuient sur des données réelles issues des piratages, ce qui les rend très crédibles.

### Comment vous protéger ?

- Ne cliquez jamais sur un lien ou un QR code reçu par SMS ou e-mail sans avoir vérifié l'expéditeur ;
- ne fournissez jamais vos informations personnelles ou bancaires à la suite d'un message non sollicité ;
- connectez-vous toujours aux services officiels en passant directement par leur site web (en tapant l'adresse dans votre navigateur) ;
- activez l'authentification à deux facteurs quand c'est possible ;
- signalez les tentatives d'hameçonnage sur le site [www.cybermalveillance.gouv.fr](http://www.cybermalveillance.gouv.fr).



## L'ACHAT D'OCCASION EST-IL SI VERTUEUX ?



Acheter d'occasion n'a jamais été aussi tendance. Vêtements, meubles, high-tech : les plateformes et les boutiques de seconde main se multiplient, et avec elles, le sentiment gratifiant de consommer de façon plus responsable. Moins de déchets, moins de production, moins de culpabilité : la seconde main coche (presque) toutes les cases de la consommation "vertueuse".

Mais l'Ademe (Agence de la transition écologique) a voulu aller plus loin que les apparences. À travers un travail bibliographique et deux enquêtes de terrain – l'une qualitative, l'autre quantitative – elle interroge ce nouvel engouement : s'agit-il réellement d'un choix de sobriété ? Ou d'un simple prolongement de la consommation traditionnelle ?

Les résultats nuancent en effet l'enthousiasme ambiant : l'achat d'occasion apparaît souvent comme un complément au neuf, et non comme une alternative réelle. On consomme "plus", mais avec moins de culpabilité. Et certaines pratiques restent stigmatisées : offrir un objet d'occasion comme cadeau, par exemple, reste délicat dans de nombreux contextes sociaux.

En résumé : la seconde main séduit, mais ne remet pas forcément en cause les logiques d'accumulation. Elle rend surtout la consommation plus acceptable, sans toujours la rendre plus sobre.

Source : [librairie.ademe.fr](http://librairie.ademe.fr) et <https://www.quechoisir.org/enquete-seconde-main-acheter-sur-vinterd-pas-si-ecolo-n167748/>

## VOULEZ-VOUS ÊTRE TESTEUR DE PRODUITS POUR AMAZON ?

Pourquoi pas, mais vous devrez passer par les canaux officiels de la plate-forme.

Car une arnaque bien ficelée a pris la forme d'un vrai courrier postal envoyé à certains clients, de quoi inspirer confiance. On vous propose l'envoi d'un article gratuit et une commission.



Pour cela, il suffit de flasher un QR code et de renseigner les rubriques avec des données très personnelles (revendues sur le darkweb) et vos coordonnées bancaires (pour percevoir la commission). Le (mauvais) tour est joué.

A savoir : Amazon n'offre aucune rémunération aux testeurs de produits.



## Litige MACIF

Lorsque notre adhérente, Mme A. a découvert en octobre 2024 que tous ses bijoux avaient été dérobés lors du cambriolage de sa maison, elle ne s'imaginait pas qu'il faudrait 11 mois de refus et de tergiversations de la Macif avant que celle-ci ne reconnaisse le bien fondé de sa demande d'indemnisation.

Après le traumatisme du cambriolage et la perte de ses bijoux familiaux qui constituaient une sorte d'épargne contre les aléas de vie, elle découvre que le montant de leur indemnisation est très en deçà de leur valeur réelle. Adhérente depuis 17 ans à la Macif, elle ne s'était jamais préoccupée de revoir son contrat.

La visite de l'expert à son domicile, la remise de la liste des bijoux, les certificats d'achats en Turquie et les photos ne suffisent pas à la Macif qui refuse, le 18 février 2025, de l'indemniser en répondant "*dès lors, vous n'apportez pas la preuve que les biens dérobés étaient bien situés en France, sur les lieux du sinistre, au moment du vol.*"

La Macif propose que notre adhérente fasse appel à un nouvel expert pour organiser une expertise contradictoire. Son coût de 1 500 €, à sa charge, serait remboursé si l'expertise lui était favorable.

Point n'était besoin d'expert dont le coût était loin d'être anodin pour notre adhérente, pour se rendre compte du bien fondé de sa demande. Nous l'aidons à constituer un dossier solide qui comporte toutes les preuves (explications, photos, passeports, extraits de vidéo) que nous remettons à la Macif en avril 2025. Un mois plus tard, réponse laconique de la Macif : "*Nous ne pouvons que vous confirmer les termes de notre correspondance du 18 février dernier.*"

Nous contactons alors l'expert qui n'avait pas été reconduit et qui accepte que le nouveau dossier lui soit remis. Deux mois plus tard après relance de la Macif et de l'expert, nous renouvelons notre proposition de fournir la clé USB comportant des vidéos dont des captures avaient été extraites pour le dossier.

Après quelques "aléas techniques" de lecture de la vidéo par l'expert, la Macif porte un "autre regard" : Mme A. était bien propriétaire des bijoux volés à son domicile. La Macif l'indemnise enfin à hauteur du plafond assuré.

Nous contactons à nouveau la Macif pour faire valoir que nous lui avions fait économiser 1500 euros en ne faisant pas appel à un expert, montant qui pourrait servir de base pour un dédommagement du préjudice subi par Mme A.

La Macif en s'excusant pour le délai d'indemnisation se retranche derrière le souci d'équité entre les sociétaires et la loi pour ne pas indemniser au-delà du montant contractuellement prévu, mais rembourse la franchise à notre adhérente.

## Nos recommandations :

- si les biens (bijoux, montres...) ont été achetés à l'étranger, faire établir un certificat de dédouanement pour apporter la preuve que les biens étaient effectivement en France. C'est une disposition fiscale que les assureurs ne sont pas en droit d'exiger, mais dont ils font état dans leurs demandes de preuves. Les jurisprudences, jusqu'à présent, ne se sont pas clairement prononcées sur l'exigence de ce certificat ;
- en l'absence de facture, faire procéder à une expertise des biens, prendre des photos datées des biens, si possible, portés en situation ;
- relire les conditions du contrat et vérifier le montant assuré. En cas de vol, valoriser les biens au moment du vol ;
- protéger les biens en les plaçant dans un coffre (banque ou scellés au domicile). Cela retarde l'action des voleurs qui ne sont souvent équipés que d'un sac.



## DANS LA BOÎTE À CHAUSSURES Pourquoi il vaut mieux conserver certains tickets d'achats

À l'heure de la dématérialisation et des systèmes numériques censés faciliter nos démarches, certaines enseignes refusent toujours d'honorier leurs engagements en matière de garantie... faute de ticket de caisse.

C'est le cas de plusieurs clients ayant acheté un appareil électroménager garanti 3 ans, mais dont l'historique d'achat a disparu des bases de données au bout de 2 ans.

Résultat : impossible pour eux de faire valoir leur garantie, malgré la promesse affichée lors de l'achat.

→ Notre conseil : conservez systématiquement vos tickets de caisse, même pour les achats enregistrés en ligne ou en compte client.

→ N'hésitez pas à les photographier ou à les sauvegarder dans un dossier numérique.

**Les consommateurs doivent rester vigilants** car la non-conservation des données d'achat par certains vendeurs peut s'apparenter à une atteinte au droit à la garantie légale.

En cas de litige, contactez une association de consommateurs.

# VOUS NOUS AVEZ ÉCRIT ...

## Question de Marie à Villiers sur Orge



Pour la mutation d'une collègue, j'ai ouvert une cagnotte en ligne sur « cotizup » ; avec mes collègues nous avions opté pour ce site car il était indiqué qu'ils ne prenaient aucun frais. Or, quelle a été notre surprise de découvrir que la plate-forme retenait 1,9 % de frais en plus de 0,50 € par participation. Avons-nous un recours ?

## Réponse

Il semble que la plate-forme Cotizup mette en avant l'absence de frais dans sa communication, mais il s'agit là de frais bancaires, et ils sont clairement indiqués dans les conditions générales. Sur la plupart des plateformes, ces frais bancaires / frais de transaction ne sont pas directement prélevés par la plateforme elle-même, mais par le prestataire de paiement.



## Question de Nabiha à Longjumeau

J'ai réservé une location de vacances sur Airbnb. Sur le descriptif, il était indiqué que la plage se trouvait à 200 m de la location que j'avais choisie. J'avais pu m'en assurer sur une Google maps, qui montrait un chemin direct pour arriver à la plage. Quand je suis arrivée, j'ai constaté que ce chemin n'était pas accessible en raison de travaux publics. Le contournement et l'accès à la plage nécessitait 1,2 km. Me déplaçant difficilement, j'avais précisément choisi cet endroit pour son accès direct à la plage. Puis-je obtenir une indemnisation ?

## Réponse

Vous pouviez faire savoir dès votre arrivée que la location n'était pas conforme au contrat (prendre des photos). Vous pouviez choisir de ne pas rester et de réclamer une location correspondant à ce que vous aviez loué (difficile en période de vacances scolaires). Si vous avez choisi de rester, vous pouvez demander une compensation au loueur. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez demander l'intervention d'un conciliateur de justice.

## Question de Romain à Arpajon

Ayant besoin d'un acte de naissance, je suis allé sur le site : etatcivil-france.fr/demander-acte-de-naissance. J'ai rempli un formulaire et joint une photo de ma carte d'identité. J'ai payé la somme de 39 €. Mais je n'ai jamais reçu mon acte de naissance....

## Réponse

Le site etatcivil-france.fr est visiblement un site frauduleux. De nombreux sites se présentent comme des intermédiaires payants pour des démarches administratives qui sont normalement gratuites. Ils imitent les sites officiels pour créer de la confusion, tout en facturant des frais pour des services que vous pouvez obtenir gratuitement directement auprès des mairies ou via le site officiel du gouvernement français service-public.fr. Si cela vous arrive, contactez votre banque immédiatement pour signaler la transaction frauduleuse. Demandez à bloquer ou annuler le paiement de 39 €.



## Suite :

...si ce site est frauduleux, dois-je m'inquiéter pour mes coordonnées bancaires et ma pièce d'identité ?

## Réponse

Si votre carte bancaire a été utilisée, demandez à faire opposition pour éviter d'autres débits frauduleux. Si vous avez transmis une copie de votre carte d'identité, il est recommandé de déclarer le vol de vos données personnelles. Vous pouvez le faire en ligne sur le site officiel de l'ANTS (<https://ants.gouv.fr>) ou en vous rendant au commissariat pour une déclaration.

Envisagez de demander une nouvelle carte d'identité pour éviter toute usurpation d'identité. Signaler cette plateforme sur des sites comme Signal Conso, qui permet de dénoncer des pratiques frauduleuses.

Lors de futures démarches administratives, vérifiez toujours que le site utilisé se termine en ".gouv.fr" pour être sûr qu'il est officiel. Pour une demande d'acte de naissance, le site à utiliser est service-public.fr

## Question de Christian à Morangis

Je subis des coupures de la fibre intempestives. A chaque fois je dois multiplier mes appels téléphoniques et attendre plusieurs jours qu'un technicien revienne et rebranche ma ligne. Comment puis-je agir à l'avenir pour obtenir le rétablissement de ma ligne rapidement et surtout pour empêcher ces problèmes de débranchement à l'avenir (pour moi comme pour les autres abonnés de mon immeuble).

## Réponse

Vous faites partie des nombreuses victimes de l'installation de la fibre, avec des débranchements sauvages des techniciens qui interviennent. Ceux-ci sont en général des sous-traitants, pas toujours bien formés et soumis à des interventions chronométrées.

Il faut faire une réclamation auprès de votre fournisseur d'accès Internet, c'est à lui d'intervenir ; votre accès Internet est de sa responsabilité.

Vous pouvez lui demander une compensation financière pour le préjudice subi après chaque coupure d'accès.

N'hésitez pas à réitérer votre réclamation.

Voyez également avec votre mairie. Certaines sont déjà intervenues auprès des FAI.



## Question de Meryem à Arpajon

Un installateur (sous traitant d'Orange) est venu installer la fibre dans ma maison. Visiblement très pressé, sans rien dire, il a commencé par faire des trous dans le mur, ensuite il a collé la fibre sur le papier peint, enfin il n'a pas respecté le rayon de courbure. C'est quand il est parti que j'ai pu constater également qu'il avait abîmé le parquet en laissant tomber sa perceuse. Je suis furieuse car cette pièce avait fait l'objet d'une rénovation complète un an auparavant.



## Réponse

L'idéal aurait été de faire constater ces dégradations par l'installateur avant son départ. Vous devez prendre des photos prouvant les dommages causés dans votre habitation. Vous êtes en droit de demander la remise en état (dans la mesure du possible, car l'installation de la fibre nécessite obligatoirement quelques modifications). Vous adresserez une lettre recommandée avec AR à votre opérateur téléphonique, seul responsable, qui mandatera son sous-traitant pour effectuer les réparations.

## Question de Frédéric à Savigny sur Orge

Lors du ramonage du conduit du poêle de ma maison, le professionnel a constaté que le conduit était bouché par la présence de bistro et a découvert une infiltration d'eau. Je soupçonne que ces dommages sont dus au ramonage de l'année précédente. Comment régler cela car maintenant je dois faire réaliser une intervention (débistrage) qui s'élève d'après le devis à 700 € ?



## Réponse

Si vous suspectez que les problèmes actuels dans le conduit de votre poêle sont dus à un ramonage insatisfaisant effectué par le professionnel l'année précédente, il faut en apporter la preuve. Demandez au dernier ramoneur (qui a découvert ces problèmes) de vous fournir un rapport détaillé sur la situation. Contactez l'entreprise qui a effectué le ramonage l'année dernière. Expliquez leur la situation et les problèmes que vous avez rencontrés suite à leur intervention. Demandez-leur de venir inspecter le conduit à nouveau pour évaluer la situation. Si l'entreprise ne répond pas à vos préoccupations ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, rédigez une lettre formelle (recommandée avec AR) de réclamation décrivant les problèmes (et dommages causés) que vous avez rencontrés à la suite de son intervention antérieure. Fournissez le devis relatif aux réparations qui s'imposent et demandez une participation financière.

## Question de Paul à Athis-Mons

J'ai acheté un vélo en magasin, le vendeur me promet une livraison en 3 ou 4 jours. Trois semaines passent et après de multiples relances de ma part, je ne reçois aucune réponse. Au bout d'un mois je reçois un mail d'excuse du responsable qui m'annonce qu'il ne peut pas livrer mon vélo et... qu'il n'envisage aucun remboursement. Je n'arrive à obtenir aucune explication, quelle est la marche à suivre ?

## Réponse

Les CGV\* figurant sur votre bon de commande prévoient en effet une livraison dans les 72 h. En cas d'irrespect de cette clause, vous avez le choix :

- maintenir cette commande,
- ou
- demander l'annulation de la vente (dans le respect des conditions de l'article L.114-1du Code de la consommation, aux alinéas 2 et 3).



Dans ce dernier cas, envoyez une lettre recommandée avec accusé de réception au magasin ou au service client de la chaîne de magasins en reprenant la chronologie des faits et en exigeant le remboursement.

## Question de Marie-Claude à Chilly-Mazarin

J'ai acheté une caméra dans une boutique de matériel de sécurité à Paris. Quelques jours plus tard, je me suis rendu à la boutique pour ramener le matériel qui ne correspondait pas à mes attentes. Le vendeur a refusé de la reprendre, prétextant que le délai de 14 jours de rétractation n'existe pas pour des achats en boutique. Ai-je un recours ?



## Réponse

Les achats effectués en magasin ne bénéficient pas d'un droit de rétractation, sauf dans le cas d'un engagement commercial du vendeur du type « satisfait ou remboursé » (exemples : Castorama = un an, Leroy Merlin = un mois). En revanche les achats financés par le biais d'un crédit affecté proposé par le vendeur bénéficient d'un délai de rétractation de 14 jours.

Vous pouvez tenter de négocier un avoir dans le magasin.

# FRAUDE BANCAIRE



## Témoignage de Madelyne

Le 9 octobre, je reçois un SMS de Carrefour Banque, où je détiens ma carte bancaire, me demandant de valider un achat de 22,59 € chez un commerçant nommé *TRD FR*, que je ne connaissais pas.

Bien sûr, je refuse. S'ensuit une seconde demande identique, que je refuse à nouveau.

Je vais immédiatement sur mon espace client consulter les derniers mouvements sur cette carte, et j'y trouve trois achats identiques de 22,59 €, effectués le 7 octobre (nous sommes alors le 9, soit deux jours plus tard).

Je me rends immédiatement à Carrefour Les Ulis, où je rencontre un conseiller bancaire.

Il trouve l'origine des achats : un commerce situé en Pologne.

Nous faisons opposition à la carte bancaire, et une nouvelle carte est commandée (délai minimum de huit jours).

Les trois montants prélevés le 7 octobre vont m'être remboursés.

Le système de Carrefour m'a avertie pour les tentatives de prélèvement du 9, mais pas pour celles du 7.

Et puis, je ne comprends pas comment les données de ma carte (y compris le cryptogramme de trois chiffres au verso) ont pu être interceptées.

Je commande très peu sur Internet, en dehors des voyages et des dons, et je ne passe commande sur aucun autre site marchand. Et pourtant, quelque part, les données ont fuité.

### Quelques conseils :

- consulter régulièrement ses comptes, car les petits montants passent souvent inaperçus ;
- activer les alertes SMS ou e-mail pour chaque paiement ;
- utiliser une carte distincte ou virtuelle pour les achats en ligne ;
- ne pas enregistrer sa carte sur les sites marchands et préférer des services comme PayPal ou Apple/Google Pay ;
- limiter les plafonds et désactiver l'usage à l'étranger quand ce n'est pas nécessaire ;
- il est possible de bloquer les achats sur Internet dans les paramètres de sa carte ;
- surveiller la sécurité de ses appareils et éviter les connexions Wi-Fi publiques ;
- en cas de fraude, faire immédiatement opposition et prévenir sa banque, puis conserver les preuves (SMS, e-mails, captures d'écran).

# COMPAREZ LES COMPARATEURS

À l'heure où l'on peut trouver sur Internet des comparateurs pour tout et n'importe quoi — smartphones, barbecues, assurances, couteaux électriques ou même matelas — les plateformes fleurissent à vitesse grand V.

Mais sont-elles toutes dignes de confiance ?

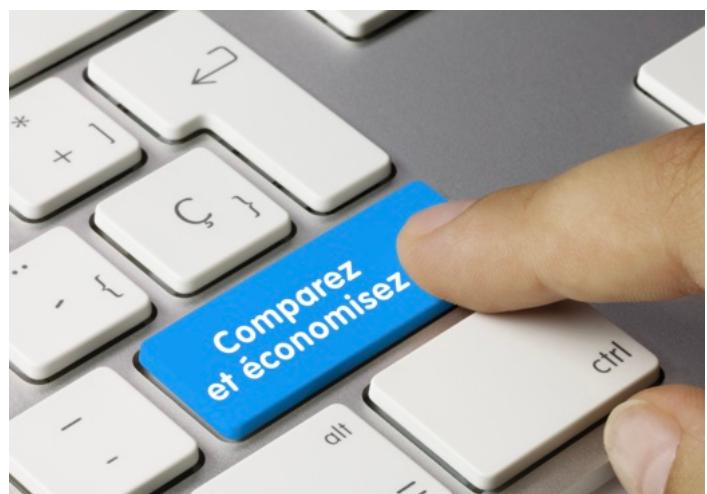
En réalité, très peu d'entre elles réalisent des tests physiques. Beaucoup se contentent de compiler des informations glanées sur Internet — avis clients, fiches techniques, notes d'autres sites — et de les recycler sous forme de « comparatifs » sans aucune forme d'expertise donc. Plus discutable : de nombreux comparateurs fonctionnent grâce à des partenariats avec les vendeurs. Autrement dit, chaque clic ou achat effectué à partir de leurs liens génère une commission. Ce modèle peut donc induire des biais : certains produits sont mieux placés non pas parce qu'ils sont meilleurs... mais parce qu'ils rapportent plus.

Comment distinguer les plateformes sérieuses des vitrines marketing :

- **méthodologie transparente** : un comparateur digne de ce nom explique comment il classe les produits. A-t-il effectué des tests en laboratoire ? S'est-il basé uniquement sur des caractéristiques techniques ?
- **indépendance affichée** : les sources de financement sont clairement indiquées. Un bon site ne cache pas ses partenariats, il les assume ;
- **mise à jour régulière** : un comparatif obsolète ne rend service à personne. Un site sérieux actualise ses contenus en fonction des nouveautés du marché ;
- **clarté des critères** : on doit comprendre sur quoi repose la comparaison (autonomie, prix, ergonomie, durabilité...).

Certaines organisations font figure d'exception dans ce paysage parfois douteux. L'association **UFC-Que Choisir**, par exemple, **teste réellement les produits** dans ses laboratoires. Son modèle repose sur l'indépendance financière, grâce aux abonnements des consommateurs.

Pour éviter les machines à clics, pilotées par des intérêts commerciaux et avant de faire confiance à un classement, prenez le temps de vérifier **qui parle, comment, et pourquoi**.



# PROTÉGEZ VOS APPAREILS NUMÉRIQUES COMME VOTRE MAISON

Quitteriez-vous votre domicile en laissant la porte grande ouverte ? Non, évidemment.

Pourtant, beaucoup le font... avec leurs appareils numériques.

Tablettes, smartphones, ordinateurs : ces outils contiennent une quantité impressionnante de données personnelles, souvent mal protégées. Pensez à vous déconnecter après chaque visite sur des sites sensibles.

Et si vous avez été victime de piratage, il y a de fortes chances que ce soit pour l'une de ces raisons :

- un mot de passe trop simple, ou réutilisé partout ;
- **des mises à jour ignorées**, laissant la porte ouverte aux failles connues ;
- **un clic sur un lien piégé**, dans un mail ou un SMS douteux ;
- **un faux site**, ressemblant à s'y méprendre à un vrai (le "site miroir") ;
- **un vol de données personnelles**, via des documents d'identité ou des fuites ;
- ou tout simplement une fuite chez un service en ligne, où vos données étaient stockées.

Comment se protéger ?

- utilisez des mots de passe complexes et différents pour chaque service ;
- installez un anti-virus sur vos appareils ;
- activez la double authentification ;
- faites vos mises à jour régulièrement ;
- vérifiez les liens et les adresses web avant de cliquer ;
- évitez d'envoyer des documents sensibles sans vérification du destinataire.

La cybersécurité n'est pas qu'une affaire de spécialistes : elle commence par des réflexes simples, mais essentiels.



## LES LOTS BIDONS La grande illusion des cadeaux alléchants

Séduit par la promesse d'un beau cadeau — photo à l'appui — vous passez commande et trépignez d'impatience à l'idée de recevoir un superbe écran plat Sony, une tablette dernier cri ou cette fameuse ponceuse Black & Decker tant rêvée.

Rassurez-vous, vous recevez bien votre cadeau. Mais à l'ouverture, c'est la douche froide : l'écran plat Sony tant convoité s'est mué en un misérable réveil bas de gamme, la tablette se révèle être un gadget de qualité si médiocre qu'elle est inutilisable, et la ponceuse s'est transformée, par magie, en simples disques de ponçage.

Eh oui, il fallait lire les petites lignes. Celles écrites en bas de page, en gris clair, juste assez discrètes pour passer inaperçues, que par négligence vous n'avez pas lues. On y découvre que seuls les 50 premiers clients recevront effectivement le cadeau annoncé, les suivants se contentant de « produits de la marque ». Ou que la fameuse promesse est en réalité conditionnée à l'achat d'un article bien précis, ou encore que le fabricant ne garantit qu'un « produit de sa gamme », sans aucune information sur sa nature ni sur sa valeur réelle. Sans oublier la mention fatidique : photos non contractuelles.

Résultat : pas de recours possible. Vous avez accepté les conditions, sans les lire. Et les entreprises, elles, se protègent légalement derrière ces clauses bien rodées.

## CONSOMMATION Bientôt des produits plus sûrs ?

Pas sûr mais l'intention y est et un nouveau règlement européen sur la sécurité générale des produits pourrait y aider.

En vigueur depuis le 13 décembre 2024, il vise à renforcer la sécurité des produits non alimentaires vendus en magasin et en ligne, qu'ils soient neufs ou d'occasion.

Les entreprises doivent mettre en place des procédures pour s'assurer de la sûreté des produits qu'elles produisent, importent ou vendent. Elles doivent tenir un registre de leurs fournisseurs et revendeurs afin de rappeler plus aisément les éventuels produits dangereux.

Si un produit se révèle dangereux, elles doivent adopter immédiatement des mesures correctives et en informer les autorités et les consommateurs.

Enfin, outre les modalités de rappel ou de retrait des produits qui évoluent, les droits des consommateurs à une réparation, un remplacement ou un remboursement ont été renforcés.

Un vœu pieux ?

<https://eur-lex.europa.eu/FR/legal-content/summary/general-product-safety-regulation-2023.html>

# POMPES À CHALEUR

## Les risques d'une installation bâclée



Les pompes à chaleur (PAC) ont le vent en poupe. Portées par les aides publiques et les incitations à la rénovation énergétique, elles s'imposent comme une solution incontournable dans la transition vers le tout électrique.

Mais attention : cet engouement attire aussi des acteurs peu scrupuleux qui se sont improvisés "chauffagistes-climatiseurs", sans réelle compétence ni formation.

Ces pseudo-artisans surfent sur un discours bien rodé et souvent mensonger. Dans le même temps, les entreprises traditionnelles et les professionnels qualifiés peinent à répondre à la demande. Le contexte actuel est un effet d'aubaine qui profite aux margoulins, pour qui les PAC deviennent de véritables pompes à fric.

Mal installée, une PAC peut vite se transformer en cauchemar : thermostat en panne, économies promises jamais au rendez-vous... Sachez que sur les PAC air-eau, des artisans peu scrupuleux ne tiennent pas compte des caractéristiques des radiateurs installés (qui doivent être prévus pour être utilisés en basse température), ce qui conduira à une surconsommation en cas de grand froid.

Le pire survient lorsque l'entreprise installatrice disparaît une fois les travaux terminés. Quant aux dépanneurs, ils refusent bien souvent d'intervenir sur des équipements posés par d'autres.

Un autre travers fréquent : des équipements proposés dans des logements mal isolés, de véritables "passoires thermiques", rendant l'investissement inutile, voire contre-productif.

Faites preuve de la plus grande méfiance si le professionnel ne réalise pas un véritable diagnostic thermique préalable, s'il vous assure d'aides gouvernementales et s'il vous propose de souscrire un crédit avant de percevoir des aides (revues à la baisse ou qui n'arriveront parfois jamais).

Avant de vous engager : vérifiez la solidité financière de l'entreprise, assurez-vous qu'elle est bien assurée pour ce type de travaux et évitez les entreprises qui vous pressent ou vous promettent monts et merveilles.

L'UFC-Que Choisir déplore d'ailleurs le manque de contrôle sur les organismes qui délivrent certains labels de qualité. Des structures comme France Rénov' ou l'Institut National de la Consommation (INC) vous conseillent : <https://www.inc-conso.fr/content/installation-dune-pompe-chaleur-les-7-etapes-respecter>



# FAUT-IL CHANGER SON VIEUX PERMIS ROSE ?

Depuis quelque temps, de nombreuses personnes reçoivent des SMS frauduleux les incitant à remplacer leur ancien permis de conduire rose par un nouveau format. Le message, souvent alarmant, prétend que le changement est obligatoire sous peine de sanction, et propose un lien pour effectuer la démarche en ligne.

⚠ Ne cliquez surtout pas sur ce lien : il s'agit d'une arnaque visant à voler vos données personnelles ou bancaires.

👉 À savoir : le remplacement du permis de conduire rose n'est pas urgent. Les anciens permis restent valables jusqu'en 2033, sauf en cas de perte, vol ou détérioration.

En revanche, vous pouvez dématérialiser votre permis : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31133>



## RÉVISION DU LOYER Ce que tout locataire doit savoir

- La révision du loyer dépend de l'Indice de Référence des Loyers (IRL) ;
- elle n'est possible qu'une fois par an, si une clause le prévoit dans le bail ;
- la date de référence de l'IRL doit être mentionnée dans le contrat ; à défaut, on prend la date anniversaire du bail ;
- le propriétaire peut appliquer cette révision **jusqu'à un an après** la date prévue, mais **pas rétroactivement** ;
- **passé ce délai, il perd le droit** à l'augmentation pour l'année écoulée ;
- depuis le **24 août 2022**, les logements classés **F ou G** (passoires thermiques) **ne peuvent plus voir leur loyer augmenté** lors d'un renouvellement ou d'une remise en location ;
- si un locataire constate un trop-perçu, il peut demander un remboursement rétroactif sur 3 ans.

💡 **À retenir :** vérifiez votre bail avant signature et utilisez le simulateur de l'INC pour calculer une éventuelle hausse.

Source : <https://www.inc-conso.fr/content/evolution-du-loyer-comment-controler-ses-charges-locatives>



# REMBOURSEMENT DE BILLETS D'AVION

## Une nouvelle procédure en cas de litige

Les litiges entre passagers et compagnies aériennes - retards importants, annulations de vol ou refus d'embarquement - sont de plus en plus fréquents.

Pour « simplifier leur traitement », une nouvelle procédure entre en vigueur à partir du 7 février 2026, suite à un décret publié le 5 août 2025.

Ce qui change pour les consommateurs :

- médiation obligatoire avant d'aller en justice : avant toute action judiciaire, il faudra obligatoirement passer par un médiateur, en l'occurrence le Médiateur Tourisme et Voyage. Sans cette étape, la demande pourra être rejetée ;
- nouvelle façon de saisir le tribunal : la procédure par simple requête disparaît. Il faudra désormais passer par une assignation, individuelle ou conjointe (notamment pour les membres d'une même famille).

N'hésitez pas à venir nous rencontrer ou à nous écrire ; l'antenne UFC-Que Choisir Essonne peut aussi vous aider à faire valoir vos droits en cas de litige.

<https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/actualites/A18459>



# SHEIN CONDAMNÉE À 40 MILLIONS D'EUROS D'AMENDE POUR FAUSSES PROMOTIONS



La version française de la plateforme chinoise de fast-fashion Shein vient d'écopé d'une amende de 40 millions d'euros infligée par la DGCCRF. En cause : des pratiques commerciales trompeuses, notamment des réductions mensongères - 87 % des promotions contrôlées étaient en réalité inexistantes, exagérées ou même dissimulaient des hausses de prix.

La marque est également pointée du doigt pour avoir diffusé des allégations environnementales infondées, comme la réduction de 25 % de ses émissions de CO<sub>2</sub>.

Déjà critiquée pour la dangerosité de certains produits vendus et l'usage de techniques de vente manipulatrices, Shein continue de symboliser les dérives de la fast-fashion.

L'UFC-Que Choisir envisage désormais des suites judiciaires.

<https://www.quechoisir.org/actualite-fast-fashion-shein-champion-des-pratiques-commerciales-trompeuses-n168352/>

## NOUVELLE ÉTAPE OBLIGATOIRE AVANT CERTAINS PROCÈS

### La réunion d'information sur la médiation ou la conciliation

Depuis le 1er septembre 2025, le décret n°2025-660 du 18 juillet 2025 instaure une nouvelle règle :

si vous saisissez la justice pour régler un litige, le juge peut vous convoquer ainsi que la partie adverse à une réunion d'information sur la médiation ou la conciliation.

Participer à cette réunion est désormais obligatoire.

Si l'une des 2 parties ne se présente pas sans raison valable, le juge peut prononcer une amende pouvant aller jusqu'à 10 000 €.

Cette démarche vise à favoriser le dialogue, à trouver des solutions amiables et à éviter des procédures longues et coûteuses.

⚠ En revanche, si vous engagez une médiation volontaire (sans passer par le juge), la partie adverse reste libre de refuser.

Dans ce cas, le médiateur rédige simplement un procès-verbal d'échec ou de refus.



# FAUX RESTAURANTS

## Livraison de repas par des restaurants fantômes



Les sites qui livrent des repas rencontrent un grand succès mais soyez prudent, sous peine d'être arnaqué par des restaurants ou traiteurs à emporter qui n'existent pas.

Le mode opératoire : un escroc crée un faux compte sur l'application, avec des photos et des menus alléchants. Vous commandez, payez, puis le faux restaurateur annule la commande auprès de l'appli en prétextant que c'est de votre faute (il prétend, par exemple, que vous l'avez appelé directement pour annuler, ou que vous n'étiez pas chez vous...) afin de conserver le prix du repas.

En général, ces faux profils n'ont pas d'avis utilisateurs et leur adresse ne correspond à aucun restaurant physique.

Dans un tel cas, signalez la fraude auprès de la DGCCRF.

## ⚠ ATTENTION ARNAQUE !!

**"Votre nouvelle carte vitale est arrivée, veuillez noter qu'à partir du 1er mars vos frais de santé ne seront plus pris en charge sur votre ancienne carte."**

Peut-être avez-vous déjà reçu ce mail, vous l'avez sûrement deviné, il s'agit d'une tentative d'escroquerie, ne cliquez sur aucun lien et jetez-le.

La petite nouveauté : les escrocs se perfectionnent, vous ne trouverez pas une seule faute d'orthographe et surtout (le comble), les escrocs vous expliquent très sérieusement comment repérer des tentatives de fraude.

La carte vitale biométrique, c'est encore l'Arlésienne, on en parle beaucoup mais elle n'est pas d'actualité.

En revanche vous pouvez avoir une carte vitale dématérialisée sur votre smartphone :

<https://www.ameli.fr/essonne/assure/actualites/l-appli-carte-vitale-disponible-pour-tous-les-utilisateurs-de-france-identite>

# LE CARNET D'ENTRETIEN

## Un document obligatoire dans votre copropriété

Je suis copropriétaire depuis peu et on me parle du carnet d'entretien de l'immeuble. A quoi sert-il ?

Il est tenu à jour par le syndic et contient des informations techniques sur la maintenance et les travaux importants réalisés dans l'immeuble. Il y est précisé l'adresse de l'immeuble, l'identité du syndic et les contrats d'assurance souscrits par la copropriété.

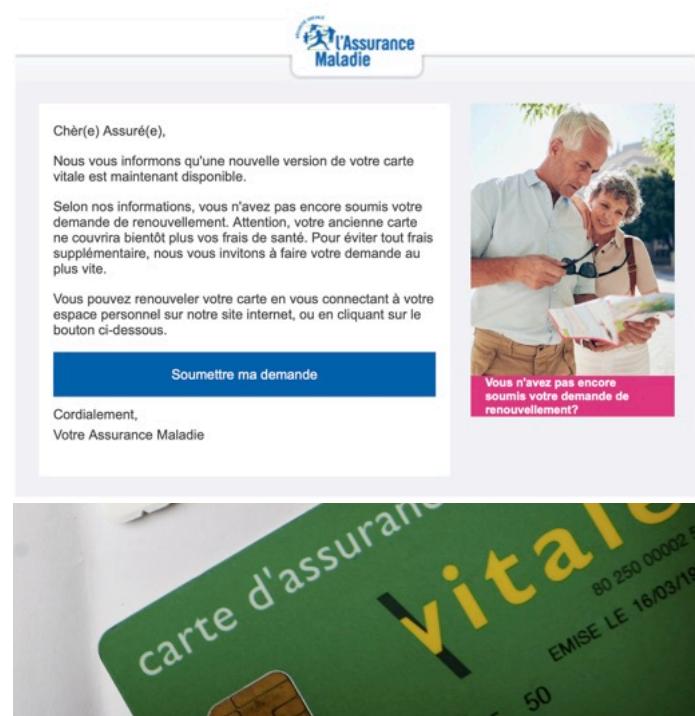
D'autres mentions obligatoires seront ajoutées :

- les travaux importants réalisés (année, entreprises) ;
- les contrats d'assurance dommages-ouvrage en cours ;
- les contrats de maintenance des équipements communs (prestataires, échéances) ;
- les travaux à venir issus du diagnostic technique global ou du plan pluriannuel de travaux, avec un échéancier.

Ce document est consultable sur demande ou via l'extranet de la copropriété.

En cas de vente, le carnet doit être joint à la promesse de vente. En cas de changement de syndic, il doit être remis à jour et transféré au nouveau gestionnaire.

Il facilite la gestion, le suivi des interventions, la transmission des informations, et sert de référence en cas de litige.



The screenshot shows a webpage from 'l'Assurance Maladie'. At the top right is a logo for 'l'Assurance Maladie'. Below it, a message to the user reads: 'Chér(e) Assuré(e), Nous vous informons qu'une nouvelle version de votre carte vitale est maintenant disponible.' A paragraph explains that the new card covers medical expenses starting from March 1st. It encourages users to renew online or via their personal space. A blue button says 'Soumettre ma demande'. Below the message, it says 'Cordialement, Votre Assurance Maladie'. To the right, there's a photo of an elderly couple looking at a map, with a pink box containing the text 'Vous n'avez pas encore soumis votre demande de renouvellement?'. At the bottom, a close-up image of a green 'carte d'assurance vitale' is shown, with text like 'vital', 'EMISE LE 16/03/19', and '80 250 00002'.

**Vous avez des commentaires, idées, suggestions, écrivez-nous, aidez-nous à améliorer ce bulletin.**