



La Vigie

Cette newsletter est un lien entre vous, adhérent de notre association et nous, bénévoles. Son but est de vous faire part des actions menées et des résultats obtenus. Vous y trouverez aussi des informations locales et générales sur la consommation.

La lettre d'information de votre agence locale

EDITO

Toute l'équipe d'UFC du Havre vous souhaite de passer de bonnes fêtes de fin d'année pour oublier très vite 2020.

AVANT DE FAIRE VOS ACHATS DE NOEL



Achats en magasin :

Le prix affiché sur l'étal du marchand vaut une proposition contractuelle qui s'impose au vendeur et à l'acheteur lorsqu'il prend le produit. Une erreur de prix oblige le commerçant à ne percevoir que le prix affiché.

Achats en ligne, ou par courrier ou en magasin pour des achats conséquents:

Un bon de commande est nécessaire. En effet, l'article L121-12 du code de la consommation prévoit « Est interdit le fait d'exiger le paiement immédiat ou différé.... Sans que ceux-ci aient fait l'objet d'une commande préalable ». Le contrat de vente est alors nul et sans effet et le commerçant doit restituer les sommes qu'il aurait perçues. Le commerçant est passible de 2 ans d'emprisonnement et 300.000€ d'amendes.

Les achats de prestation de service ou de travaux d'artisanat ou d'entreprises:

Le consommateur doit exiger un devis. Un consommateur avisé en demandera plusieurs (Au moins 3) qui lui permettront de comparer les prix pour la même prestation. Le devis doit être le plus détaillé possible, voire exhaustif. Il comportera la date de livraison. Un dépassement de cette date de 30 jours vaut annulation de la commande (art L 216-1 du code de la consommation).

Le devis ne vaut contrat que lorsqu'il est signé par les deux parties, le consommateur et le vendeur. Un devis est obligatoire pour les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien (art 4 de l'arrêté du 24.01.2017 relatif à la publicité des prix). Il est également obligatoire dès que le consommateur en fait la demande (art 6 de l'arrêté du 17.3.2015 relatif à l'information préalable du consommateur). Le vendeur doit vous prévenir si le devis est payant. Le devis comporte des mentions obligatoires (ART L111-1 code la consommation) dont l'identification du vendeur, les différentes prestations précisément chiffrées, la date du devis et sa durée de validité (3 mois). Pour que le devis prenne effet le consommateur doit le signer avec la mention « Bon pour accord ou pour commande ». Un devis n'engage pas le consommateur tant qu'il n'est pas signé. Une fois signé, il engage les parties. Un artisan ou un entrepreneur ne peut pas vous réclamer un supplément pour des travaux non prévus, même s'ils sont nécessaires, sans l'accord du consommateur. (CF les pratiques de certains garages).

Garanties:

Tous les achats de Noël sont garantis 2 ans (Article L217 du code de la consommation).

Comment ne pas se faire piéger par une technique de phishing

Difficile de s'y retrouver face à une telle pléthore de messages frauduleux. Le premier réflexe à acquérir : se méfier d'une promesse trop belle pour être vraie. Quel intérêt à vendre des smartphones 1 €, surtout à l'approche de Noël, quand les prix sont les plus élevés? Méfiez-vous de toute demande de paiement envoyée par mail. Afin d'éviter de vous faire voler vos coordonnées bancaires, contactez l'organisme supposé vous écrire, pour savoir si ce message est digne de confiance. Faites la chasse aux fautes d'orthographe, bon indicateur de fraude. Vérifiez également l'adresse de l'expéditeur et l'url du site vers lequel vous êtes renvoyé. Si ils n'ont rien à voir avec l'annonce de départ, fuyez. N'oubliez pas de lire les mentions écrites en tout petit en bas de page, elles sauront être instructives. En cas de doute, faites une recherche sur Internet pour vérifier si des témoignages font état d'une supercherie. Si vous avez été piégé, contactez votre banquier et contestez les prélèvements à venir. En cas d'abonnement caché, tentez de résilier ce dernier en vous rendant sur le site concerné. N'hésitez pas à porter plainte : plus les autorités auront d'informations et de témoignages, plus elles seront à même d'enquêter sur les réseaux d'escrocs qui se cachent derrière ce phishing.

Vous pouvez déclarer l'arnaque sur le site [Cybermalveillance.gouv.fr](https://www.cybermalveillance.gouv.fr), qui dispense des conseils pour vous aider dans vos démarches.

NOS CONSEILS



ACHAT D'UN VÉHICULE D'OCCASION



La plus grande prudence s'impose quand il s'agit d'acheter une voiture d'occasion.

Les transactions via des sites de vente en ligne, alléchantes d'un point de vue financier, peuvent se révéler nettement moins intéressantes à l'usage.

Notre association locale UFC QUE CHOISIR est souvent consultée à propos de ces litiges et il est difficile de se retourner contre « *des professionnels* » qui ont déménagé avant qu'on ne réussisse à les contacter.

Leur pratique commerciale consiste à acheter des lots de voitures à bas prix pour les négocier avec une marge conséquente. En effet ce marché a été abandonné par de nombreux garagistes qui renoncent à vendre des véhicules de plus de 6-7 ans ou avec un kilométrage élevé.

À noter que le contrôle technique obligatoire n'est pas une garantie sur le long terme. S'il détecte les véhicules potentiellement dangereux le jour de son intervention, il ne peut pas en assurer le bon fonctionnement 5 mois plus tard.

Un moteur HS, un embrayage à changer, une boîte de vitesses défectueuse, une courroie de distribution qui casse... généreront des frais qui peuvent largement dépasser le prix d'achat de la voiture.

Tout véhicule d'occasion bénéficie d'une garantie légale de conformité de 6 mois auprès du vendeur professionnel sans avoir à prouver que le défaut existait au moment de la vente.

Cette obligation concerne les vendeurs basés sur tout le territoire de l'Union Européenne.

Encore faut-il que « *le professionnel* » n'ait pas disparu dans les jours qui suivent la transaction.

Pour la vente entre particuliers il n'y a pas de garantie contractuelle. Seule reste la possibilité de faire état de vice (s) caché(s).

Il faudra alors en apporter la preuve par l'intermédiaire d'une expertise contradictoire.

Notre conseil :

Contactez sans délai UFC QUE CHOISIR si vous ne réussissez pas à faire valoir *la garantie légale de conformité* auprès d'un vendeur professionnel.

S'il s'agit d'un vendeur particulier nous vous conseillerons de solliciter l'avis d'un expert.

La DGCCRF appelle à la vigilance

Faux sites de vente de masques chirurgicaux, de gels ou de médicaments, cagnottes frauduleuses, messages bancaires trompeurs. La situation suscite des inquiétudes légitimes. Il n'existe pas à ce jour de vaccin, d'aliments, de purificateurs d'air, de lampes, de compléments alimentaires ou encore d'huiles essentielles qui protègent ou permettent de guérir du Covid-19. L'État ne propose pas de kit de dépistage. Toute offre de dépistage semblant émaner des services de l'État est une arnaque pour obtenir vos coordonnées bancaires. Santé publique France n'équipe pas gratuitement les citoyens d'un kit de confinement contenant des masques médicaux FFP2, des gels hydroalcooliques, des gants médicaux... Tout message prétendument envoyé par le ministère de la Santé vous prévenant que vous pouvez réclamer un "kit de confinement" est une arnaque pour obtenir vos données personnelles. Des sites internet frauduleux cherchent à vendre certains médicaments, notamment destinés au traitement d'autres maladies. Les acheter en ligne est illégal et peut vous exposer à des risques graves pour votre santé (effets indésirables, faux médicaments). La vente en ligne de paracétamol ayant été suspendue, les annonces proposant ce médicament sont donc frauduleuses. Les attestations de déplacement sont gratuites et ne peuvent pas être délivrées contre rémunération. Les personnes proposant une décontamination obligatoire cherchent à s'introduire chez vous. Certains individus cherchent à profiter de l'élan de solidarité envers les personnels soignants ou bien la recherche de vaccin organisée par des plateformes d'appel aux dons ou des cagnottes. Assurez-vous de l'identité du professionnel et de la destination de vos dons avant d'effectuer un transfert d'argent.

Retrouvez-nous sur <http://lehavre.ufcquechoisir.fr>