



# La Vigie

La lettre d'information de votre agence locale

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.

## L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE



### Définition

L'obsolescence programmée est l'ensemble des procédés mis en oeuvre par des sociétés de vente et de fabrication de produits en vue de réduire la durée de vie de ces derniers et, par conséquent, d'augmenter leur taux de remplacement. La réduction délibérée de la durée d'utilisation d'un produit devenu obsolète (exemples : machine à laver, imprimante, ordinateur...) vise ainsi à provoquer un nouvel achat de la part du consommateur.

### Pièces détachées

Ce procédé repose bien souvent sur le dysfonctionnement d'une pièce indispensable au bon fonctionnement du produit, ce qui a pour effet de rendre ce dernier inutilisable. Afin de renforcer la protection du consommateur, la loi Hamon a instauré certaines règles concernant ces pièces détachées. Elles figurent à l'article L111-4 du Code de la consommation.

### Information du consommateur

Désormais, le fabricant ou l'importateur de biens meubles doit informer le vendeur professionnel de la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché. Le vendeur doit ensuite transmettre cette information au consommateur lors de l'achat du produit. Cette indication doit être fournie de manière lisible avant la conclusion du contrat et être confirmée par écrit lors de l'achat du bien.

### Réparation

Le fabricant ou l'importateur doit obligatoirement fournir au vendeur ou au réparateur qui le demande les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens vendus, et ce dans un délai de deux mois.

### Sanction

En cas de non-respect de ces règles, le professionnel encourt une amende de 3000 euros (montant porté à 15 000 euros pour une personne morale).

(Extrait de [droit-finances.com](http://droit-finances.com))

## Le mot du président

Nous avons vécu 2020 avec, par deux fois, des fermetures physiques de toutes nos antennes. Nous avons cependant su répondre aux besoins des consommateurs en traitant 258 nouveaux litiges. Nos réponses adaptées sont nos meilleures cartes de visites. Ainsi 283 nouvelles personnes ont adhéré, portant notre effectif de membres de notre AL à 670 adhérents en cette fin d'année 2020 dont 283 primo adhérents. Ce qui est remarquable c'est l'implication forte des 31 bénévoles naturellement organisés chacun dans leurs tâches, toutes importantes. Nous apprécions le climat serein qui règne au sein de l'AL. Nos instances sont en sommeil : Conseil d'Administration, bureau, Assemblée Générale, mais notre association vit grâce à chacun(e) de nous. Nous espérons retrouver une vie associative normale en 2021 et ainsi continuer notre développement non seulement par le traitement des litiges, mais par vos actions en faveur de l'environnement, de la santé, de la communication, des rencontres consommateurs, de la formation, du surendettement, du suivi et de l'informatique, des enquêtes et de la Vigie, sans oublier la mission d'écoute et d'information des consommateurs, des permanences téléphoniques et tout le travail interne dont la gestion administrative, financière et comptable.

Je souhaite à tous une l'année 2021 qui soit celle du renouveau et du rebond au service de nos adhérents. Je vous souhaite à tous et toutes une bonne et heureuse année 2021.

Claude GOULEY

## Les brouteurs

Solitude et quête d'amour peuvent provoquer une baisse de vigilance que vont exploiter des arnaqueurs nommés brouteurs. Ces personnes résidant très souvent en Afrique utilisent les réseaux sociaux et sites de rencontre pour charmer, créer un lien de confiance puis demander de l'argent. Pour cela, ils trouvent mille excuses possibles et parfois vous font chanter avec une vidéo compromettante. Cette arnaque au sentiment est très répandue. Etre informé permet de ne pas se faire avoir, les victimes sont de tous sexes et tous âges. Si vous croisez ou êtes victime d'un brouteur, signalez le sur <https://www.internet-signalement.gouv.fr/> et portez plainte.

<https://wiki.signal-arnaques.com/arnaqueurs/brouteur>

[https://www.lemonde.fr/afrique/article/2019/10/11/en-cote-d-ivoire-les-cyber-arnaqueurs-se-reinventent-au-gre-des-nouvelles-technologies\\_6015132\\_3212.html](https://www.lemonde.fr/afrique/article/2019/10/11/en-cote-d-ivoire-les-cyber-arnaqueurs-se-reinventent-au-gre-des-nouvelles-technologies_6015132_3212.html)

<https://www.arnaque-chantage-webcam.com/blog/comment-faire-pour-arreter-un-brouteur/>

<https://www.youtube.com/watch?v=dfjKVhk39Xw>



## Spéculation et robots scalpeurs

Des spéculateurs utilisent des robots scalpeurs, c'est-à-dire des programmes informatiques, dans le but d'acheter un maximum de produits très demandés et de les revendre plus cher. Ce n'est ni une pratique nouvelle ni une pratique illégale mais avec l'augmentation des achats sur internet elle passe à une nouvelle échelle, et dernièrement elle a fait du bruit.

En novembre 2020, les consoles PS5 et XBOX Series XIS sont sorties en France. Du fait de la pandémie, l'achat sur internet de ces consoles a été la règle, et les fabricants n'ont pas pu produire autant que prévu. A cela si nous ajoutons une forte demande, nous avons tous les ingrédients pour attirer des spéculateurs. Des individus ou groupes d'individus qui ont réussi à écarter de la vente normale plusieurs milliers de consoles qu'ils ont remis en vente sur ebay, le bon coin, ... à des prix déraisonnables leur offre une marge indécente de 50%, à 100% voire plus. La forte demande, les ruptures de stock et l'approche de Noël ont malheureusement eu raison de certains consommateurs.

Afin de rendre cette activité moins profitable, voire inintéressante, pour les spéculateurs, ne faites pas affaire avec ces personnes. Le consommateur a un réel impact en choisissant avec qui il fait affaire. Quelle que soit l'urgence de l'achat, payez toujours le juste prix (et pas plus) auprès de commerçants reconnus, et n'oubliez pas qu'en retirant des produits des stocks de vente normale ils participent à la rupture de stock, et nous empêche d'obtenir le produit en temps et à son juste prix. Tant que les arnaqueurs trouveront un intérêt financier dans cette pratique ils continueront, à nous de ne pas être complice de cette pratique. Les enseignes de commerce ont connaissances de ces pratiques et tentent de faire le nécessaire pour bloquer la totalité des robots scalpeurs, mais comme souvent en informatique, ils ont un train de retard face aux arnaqueurs et leurs programmes.

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

## Droit de rétractation sur foires et salons



En bon normand c'est NON et OUI

NON: c'est la règle. Il n'y a pas de droit de rétractation sur les foires et salons. Le professionnel informe que le client ne dispose pas du droit de rétractation. Il doit l'indiquer en termes clairs et lisibles dans un encadré apparent. Art L 224-59 du code de la consommation.

OUI: Le client retrouve son droit de rétractation de 14 jours art L 224-62 du code de la consommation, lorsque le contrat s'accompagne d'une offre de crédit affecté. Ce qui est souvent le cas : panneaux solaires, chaudière, pompe à chaleur, voiture, cuisine intégrée....

Le contrat de vente précise alors, en termes clairs et encadrés :

Que l'acheteur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer l'achat.

Le contrat de vente est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans le délai de 14 jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté.

En cas de résolution, en cas d'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le vendeur rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versé d'avance sur le prix.

Les contrats de crédits affectés ne peuvent pas recevoir de commencement d'exécution durant les trois premiers jours, même avec l'accord du consommateur.