



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

ARNAQUES EN LIGNE : LES CLIENTS DES BANQUES NOUVELLES CIBLES DES FRAUDEURS



Sites clones, "SIM swap", spoofing... L'année dernière, un quart des escroqueries à la vente en ligne concernait les consommateurs eux-mêmes et non plus les systèmes bancaires. Un chiffre en hausse de huit points sur un an.

C'est un appel à la prudence lancé aux 42 millions de consommateurs sur internet en France, par le ministère de l'Économie. Un nouveau type d'arnaque en ligne s'est développé depuis le début de la crise du Covid-19. Les fraudes aux paiements sur internet ne concernent plus seulement les systèmes de sécurité des banques mais les clients eux-mêmes.

En 2021, 35 000 signalements de ce type ont été envoyés à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Cela représente un quart des plaintes exclusivement liées à la vente sur le web, contre 17% seulement l'année précédente.

Des sites clones impossibles à démasquer

Les escroqueries sont de plus en plus sophistiquées. Laurent Amar, cofondateur de France Vérif, un site et une application pour déjouer les arnaques en ligne, alerte notamment sur la prolifération de "sites clones" :

"C'est-à-dire une copie exactement conforme aux sites que vous connaissez ou à de très grands sites, et vous ne verrez aucune différence à l'œil nu. Vous pouvez le retrouver aussi bien dans les publicités que dans les annonces ou sur les moteurs de recherche. C'est très facile de s'y laisser piéger. Vous avez aussi des sites qui vont totalement usurper des identités, qui vont se faire passer pour la pharmacie de votre ville ou le grand commerce que vous connaissez de votre région. Certains ont même usurpé des identités d'enseignes nationales."

Les fraudeurs vont, en postant de faux avis, réussir à "donner l'illusion que ce site existe depuis fort longtemps. Un site français, par exemple, vendant des produits avec de multiples labels", poursuit Laurent Amar. Le consommateur ainsi dupé va pouvoir réellement commander, recevoir un produit et "permettre à ces cybercriminels d'enrichir leur base de données" grâce à la technique de la "SIM swap" : les informations de la carte SIM de la victime sont reproduites. Et "comme les authentifications bancaires passent par le téléphone, cette sécurité va tomber", explique-t-il.

Plus inquiétant encore, la Banque de France signale de nouvelles techniques de fraude proches de la manipulation avec pression psychologique. C'est notamment le cas du "spoofing" : le fraudeur se fait passer pour la banque de sa victime et l'amène à valider, par exemple, l'utilisation de sa carte pour une transaction. Le client donne lui-même l'ordre, c'est imparable, quelle que soit la mesure de sécurité. Même l'authentification forte, entièrement déployée l'an dernier, ne protège pas contre cette technique. Certes cette double vérification avant paiement à distance a fait baisser les fraudes mais seulement quand les consommateurs sont vigilants et sans naïveté.

(Source France Info)

LE SITE DU MOIS France Rénov

Ce site officiel vous permettra de ne pas faire d'erreur lors d'un projet de rénovation énergétique de votre logement.

<https://france-renov.gouv.fr/>

ABANDON DE CHANTIER



Vous avez signé un devis pour des travaux de rénovation. Le professionnel a commencé les travaux. Or depuis quelques semaines il ne vient plus sur le chantier et promet qu'il va le reprendre mais n'en fait rien. Quelquefois il ne répond plus aux appels téléphoniques ou aux mails.

Il est impératif de lui adresser une lettre recommandée avec avis de réception lui rappelant les obligations contractuelles précisées sur le devis et le mettant en demeure de reprendre le chantier sous ... jours (délai raisonnable) faute de quoi vous ferez valoir vos droits.

La suite, prévue par les textes, dépendra de la réaction de l'artisan.

Sil ne reprend pas les travaux, le juge pourra décider de :

- le contraindre à reprendre et à terminer le chantier ;
- ou lui faire financer les travaux qui seront effectués par un autre professionnel (article L1222 du Code Civil).

Notre conseil

Nous contacter rapidement. En effet il y a un risque sous-jacent de cessation d'activité et le temps ne joue pas en faveur du client.

LE POINT SUR LES VACCINATIONS



Pour tous les adhérents de l'UFC que choisir du Havre, France-asso-santé vous invite à faire le point sur vos vaccinations.

La vaccination est l'un des plus grands succès en santé publique car elle permet de se protéger des maladies infectieuses.

Actuellement, du fait d'une vaccination insuffisante, certaines maladies sont toujours présentes avec des complications, des décès et des hospitalisations, notamment chez les personnes atteintes de maladies chroniques. Des maladies comme la grippe, les infections à pneumocoques et le zona pourraient être évitées grâce à la vaccination.

Les recommandations vaccinales actuelles

La vaccination contre la **grippe** chaque année à partir de 65 ans ou pour les personnes à risques ;

Le rappel **Diphtérie-tétanos-polio ou Diphtérie-tétanos-polio-coqueluche** à 25,45,65,75, 85 ans...;

La vaccination contre le **pneumocoque** pour les personnes à risque, les enfants, les diabétiques, insuffisants cardiaques, respiratoire et maladie du foie... ;

La vaccination contre le **zona** une seule fois de 65 à 74 ans.

**Parlez- en dès que possible à votre médecin traitant
ou à un professionnel de santé.**

Si vous avez des interrogations vous pouvez contacter dans notre association Mme Delahaye Françoise ou Mme Hébert Dominique, cadres de santé, membres de la commission santé, en contactant UFC le Havre : contact@lehavre.ufcquechoisir.fr

LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE ETENDUE POUR LES BIENS D'OCCASION

La garantie légale de conformité prévue à l'article L 217 du code de la consommation pour les biens d'occasion achetés chez un professionnel a été étendue de 6 mois à 12 mois par le Décret N°2021-1247 du 29.09.21, à compter du 01 janvier 2022.

Tout défaut rendant le bien impropre à son usage est présumé avoir existé au moment de la vente comme un bien neuf. C'est au vendeur d'apporter la preuve d'une faute de l'acheteur.

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

DOSSIER GAGNÉ EN JUSTICE



Monsieur T a signé, chez lui, un bon de commande pour l'achat et la pose d'une porte palière.

Il a versé un acompte de 1200 euros au commercial. Le professionnel ne se présentera pas à la date prévue pour livrer et poser la porte.

Monsieur T le relance par téléphone puis par courriel. N'ayant pas de réponse il prend rendez-vous avec notre association.

Notre adhérent nous sollicite alors pour que nous l'aidions à gérer le litige.

Nous acceptons après avoir étudié les pièces du dossier. Nous écrivons deux courriers à l'entreprise.

Le premier sera distribué.

Le second, en recommandé, nous sera retourné car non réclamé.

En définitive l'entreprise ne nous répondra pas.

Sur notre conseil Monsieur T saisira le conciliateur de justice, en vain.

Nous l'incitons alors à judiciairiser l'affaire avec l'aide d'un avocat.

La justice vient de condamner l'entreprise à lui verser 4300 euros.

Que retenir du dossier ?

- Lors d'une vente hors établissement (au domicile) le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours ;
- aucun paiement ne peut être effectué en même temps que la commande ;
- pour un litige inférieur à 5000 euros, une tentative de conciliation doit être effectuée avant de faire dire le droit ;
- pour un litige inférieur à 10 000 euros si l'avocat n'est pas obligatoire il peut se révéler fort utile.