



# 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

## DÉPÔT DE PLAINTÉ CONTRE BACK MARKET

# Back Market

Si l'économie circulaire doit être encouragée, encore faut-il que celle-ci respecte les droits fondamentaux des consommateurs. Or, la communication de cette entreprise française en plein essor, présente dans treize pays sur trois continents et valorisée à plus de cinq milliards de dollars, cache de nombreuses entorses au droit de la consommation.

### Des prix trop beaux pour être vrais

Pour les consommateurs, Back Market est synonyme de très bonnes affaires. La raison ? Les prix affichés sont présentés comme des promotions auxquelles sont habitués les consommateurs, en faisant apparaître un prix barré et un prix réduit, ainsi que le pourcentage de réduction correspondant. Pourtant, il ne s'agit pas de promotions puisque Back Market compare en réalité deux produits différents : un produit neuf, qui n'est pas vendu sur le site, et un produit re-conditionné.

Autre pratique non conforme à la réglementation : le géant du reconditionnement d'appareils électriques et électroniques omet d'inclure dans la présentation des produits les « frais de service » qu'il facture systématiquement aux consommateurs. Ces frais peuvent aller jusqu'à 5,99 euros en fonction du montant de la commande et n'apparaissent qu'à l'étape du paiement.

### Une garantie commerciale très exagérée

De plus, Back Market propose aux consommateurs une garantie contractuelle de 12 mois, en laissant croire à un avantage considérable offert par l'entreprise. En réalité, cette garantie est imposée par la loi mais surtout dure 24 mois, y compris pour les produits re-conditionnés. Même si le site est une marketplace, les informations affichées doivent être loyales mais surtout complètes.

### Politique de consentement aux cookies

Enfin, le site ne respecte pas la réglementation concernant les cookies qui vise à protéger les consommateurs de l'utilisation de leurs données personnelles sans leur consentement. En effet, notre équipe de juristes a constaté que des cookies de tracking étaient déposés alors même que l'internaute les avait refusés.

L'UFC-Que Choisir promeut une consommation responsable et encourage les professionnels à agir pour la protection de l'environnement. De ce point de vue, le reconditionnement est une avancée. Mais notre association refuse que l'économie circulaire se fasse au mépris des droits des consommateurs.

C'est pourquoi nous portons plainte pour pratiques commerciales trompeuses. C'est la première plainte en Europe d'une association de consommateurs contre le géant du re-conditionné, même si ses pratiques ont également été épinglées par d'autres associations comme l'association allemande VZBV.

Back Market doit mettre fin à ses pratiques et fournir aux consommateurs une information loyale et exhaustive.

« L'UFC-Que Choisir souhaite que la « licorne du re-conditionné » continue de mettre des paillettes dans la vie des consommateurs, sans que sa communication ne soit que de la poudre aux yeux » affirme Alain BAZOT, Président de l'UFC-Que Choisir.

## LE SITE DU MOIS

### FRELON ASIATIQUE

Site très utile pour identifier, signaler et éliminer le frelon asiatique qui décime nos ruches...et perturbe nos barbecues !

[www.frelonasiatique76.fr/](http://www.frelonasiatique76.fr/)

## DOSSIER GAGNÉ APRÈS PROCÉDURE JUDICIAIRE



**M**adame AD achète une RENAULT CLIO à un professionnel de l'automobile. Quelques semaines plus tard, elle confie le véhicule à un garagiste qui constate que de nombreuses réparations sont à prévoir.

**L**a cliente contacte le vendeur plusieurs fois par téléphone, courriels, lettres recommandées avec accusé de réception. Celui-ci ne répond pas.

Notre adhérente nous sollicite alors pour l'aider à gérer le litige. Le professionnel ne réagissant toujours pas, nous lui conseillons de faire dire le droit.

**E**lle choisit de se faire représenter par un des avocats avec lesquels nous avons l'habitude de travailler. Le tribunal judiciaire vient de condamner le vendeur à restituer à la plaignante les 4300 euros de la vente, à récupérer le véhicule à son domicile et à l'indemniser à hauteur de 1800 euros.

### A noter

**D**epuis le 01/01/2022 un véhicule d'occasion vendu par un professionnel est couvert par la garantie légale de conformité pendant 12 mois. Auparavant cette garantie s'appliquait pendant 6 mois.



## L'ASSURANCE MALADIE ALERTE SUR DES MESSAGES FRAUDULEUX



Les tentatives de fraude à distance se multiplient et les méthodes employées par les fraudeurs sont de plus en plus élaborées. L'Assurance Maladie vous met en garde contre les appels, courriels et SMS frauduleux. Ces tentatives d'hameçonnage (phishing) augmentent, notamment sur la commande de carte Vitale. Soyez vigilants face à ce risque ! Le discours employé par le fraudeur est souvent très réaliste. Il cherchera à vous mettre en confiance et insistera sur le caractère urgent de sa démarche.

### LA CARTE VITALE EST GRATUITE:

En cas de perte, vol ou dysfonctionnement, vous devez effectuer une déclaration dans votre [compte ameli](#). Sa commande ou son renouvellement s'effectue sur votre compte ameli ou sur l'application [compte ameli](#).

L'Assurance Maladie ne vous demandera jamais la transmission par mail ou SMS de vos coordonnées bancaires complètes, ni de vos informations personnelles. Retrouvez tous ses conseils et exemples pour reconnaître les appels, emails et SMS frauduleux en [cliquant ici](#). Si vous recevez un SMS frauduleux, signalez-le sur le site 33700.fr ou en envoyant un SMS au 33 700.

Ce service d'alerte fera bloquer l'émetteur du message.

## FRAUDE AVEC COURSIER



En ce moment, nous constatons une recrudescence de fraude avec coursier. On vous explique le scénario mis en place pour vous tromper.

Vous recevez un SMS d'un organisme reconnu (Ameli, CPAM, Colissimo...) vous demandant de remplir un formulaire avec vos informations personnelles et bancaires. Une fois rempli, vous recevez un second SMS usurpant l'identité de votre banque et présumant une tentative de fraude sur votre carte bancaire. Très vite, le fraudeur vous appelle et se fait passer pour le service fraude de votre établissement bancaire. Son but ? Récupérer votre code reçu par SMS ou votre Pass Sécurité et vous faire valider des opérations frauduleuses par téléphone (augmenter le plafond de retrait, faire un virement, etc.).

Enfin, le fraudeur envoie un faux coursier chez vous pour récupérer votre carte bancaire. Celui-ci vous fait croire qu'il l'a détruite devant vous par un tour de passe-passe. Il peut, par la même occasion, vous demander votre code secret de carte bancaire pour ensuite réaliser des retraits et des achats.

## ARNAQUE AU CREDIT LYONNAIS



Mme R. s'est faite voler au mois de janvier 6000€ qu'elle avait sur son compte courant au crédit lyonnais par un piratage de sa banque à distance complètement discret. L'escroc est entré dans ses comptes, a augmenté son plafond de virements de 1000€ à 6000€ puis a créé deux nouveaux bénéficiaires et effectué deux virements de 6000€ chacun en faveur de ces deux bénéficiaires. Toutes ces opérations ont été effectuées sans qu'aucun code d'authentification ne soit envoyé par le crédit lyonnais sur le portable de notre adhérente et bien sûr sans qu'elle ait communiqué auparavant son identifiant et son mot de passe à un tiers. Le premier des deux virements de 6000€ a pu être annulé par la banque mais pas le second aux dires de la banque. Dans l'émission radio de Julien Courbet sur RTL, Mme R. a entendu qu'une cliente du crédit lyonnais du Havre, domiciliée à la même agence qu'elle, avenue du Bois au Coq, s'est faite voler 15000€ en trois virements sur trois jours successifs sans qu'aucune authentification ne lui soit également demandée. Mme R. nous avait fourni la copie d'un enregistrement audio d'une conversation qu'elle a eu avec la banque. L'employée lui dit: « *On ne peut toujours pas rétablir votre service de banque à distance (bloqué depuis le mois de janvier) par crainte de nouveau problème.* » Il semblerait donc, à la lecture de tous ces éléments, que plusieurs personnes se soient faites voler une partie de leurs économies par un piratage du service de banque à distance du Crédit Lyonnais.

Affaire à suivre...