



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



NOS ACTIONS

Les 30 bénévoles de l'antenne du Havre se mettent à la disposition des consommateurs pour les assister et les conseiller sur leurs problèmes de consommation. En 2022 ce sont 1525 dossiers qui ont été pris en charge et traités par notre association locale.



Afin d'informer le public de nos actions et de les sensibiliser, nous intervenons sur des événements. Cette année, nous étions présents à l'université du Havre pour une journée autour du droit ainsi qu'à Gruchet-le-Valasse pour le forum « Mes droits pour mieux vivre mon quotidien » organisé par [Caux Seine agglo.](#)

Nous nous tenons à la disposition des organismes, associations ou collectivités qui souhaiteraient échanger avec nous sur les problèmes de consommation.

LA VIE DE L'ANTENNE



L'ARNAQUE DU MOIS



ACHATS FRAUDULEUX

Un de nos adhérents, client de la CIC de Fécamp a eu son compte débité début 2023 pour des dépenses à Sarcelles de 300€, 475€, 500€ et 2 fois 600€. Cette personne ne s'est jamais rendue à Sarcelles et n'a pas effectué ces achats et surtout n'a pas fourni ses coordonnées bancaires. La CIC refuse de l'indemniser en invoquant que ces dépenses ont été effectuées via un portefeuille électronique (type apple pay ou paylib). Si notre adhérent n'est pas satisfait de cette réponse, il devra s'adresser au médiateur.

L'UFC a rappelé les obligations de la banque et la jurisprudence constante, dans une lettre envoyée début mars. La CIC a remboursé la semaine suivante l'intégralité des sommes détournées.

Pour la petite histoire, notre adhérent, très satisfait du résultat, est devenu bénévole de notre permanence de Fécamp !

LE SITE DU MOIS REPONSE CONSO

Pour signaler un problème de consommation et vous renseigner sur vos droits, la DGCCRF (direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a mis en place ce site.

<https://signal.conso.gouv.fr/>

SUPPORT DURABLE OBLIGATOIRE POUR LES VENTES A DISTANCE



Le contrat commercial hors établissement, les ventes par téléphone ou toute vente à distance oblige le professionnel à adresser au consommateur le contrat sur un support durable qui lui permettra de s'y reporter ultérieurement. Mais le législateur français n'a pas pris la peine de définir ce qu'est « un support durable ».

Cette notion est précisée dans une directive européenne du 20 mai 1997 qui énumère ainsi :

le papier, la clef USB, le CD Rom, le disque dur d'ordinateur, la carte mémoire et le courriel.

Ainsi le vendeur de mutuelle ou autres assurances par exemple peut utiliser l'une de ses méthodes pour fixer le contrat de vente et le porter à la connaissance du consommateur.

Les escrocs se font passer pour des sites administratifs



Retard de paiement d'une amende

Dans une arnaque récente, les escrocs se font passer pour l'Agence nationale de traitement automatisé des infractions (Antai). Un SMS prétexte que le destinataire a un « retard de paiement d'une amende ». Le message est suivi d'un lien amenant vers un site frauduleux comme « **amendes-gouv.org** » ou « **dossier-antai-gouv.info** ». Si vous cliquez sur ces liens, vous pouvez transmettre vos informations personnelles. Il n'existe qu'un seul site pour régler ses contraventions: **amendes.gouv.fr**. Un SMS de verbalisation pour un paiement immédiat reçu sans la présence d'un agent verbalisateur est une arnaque.

Indemnité carburant

Une autre arnaque courante est d'envoyer un SMS invitant l'utilisateur à réclamer l'indemnité carburant. L'escroc envoie un message qui suggère de cliquer sur un lien pour réclamer ce coup de pouce de 100 €. Les arnaqueurs usurpent l'identité de la direction générale des finances publiques (DGFiP). Le seul moyen d'obtenir cette aide est de se rendre sur le site impots.gouv.fr, de remplir le formulaire soi-même en entrant son numéro fiscal et celui de sa plaque d'immatriculation et de certifier par une « déclaration sur l'honneur » que vous devez utiliser votre voiture pour vous rendre sur votre lieu de travail. La DGFiP n'envoie jamais de SMS pour faire la promotion de l'indemnité carburant.

Vignette Crit'air

Le ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires préconise également la vigilance, en particulier pour les vignettes Crit'air. Le certificat qualité de l'air Crit'air est obligatoire si vous circulez dans des zones à faibles émissions mobilités (ZFE) ou lors d'un pic de pollution en cas de mise en œuvre de la circulation différenciée. Son prix est de 3,72 €. Pour l'obtenir il suffit de se connecter au site unique et officiel : <https://www.certificat-air.gouv.fr/>. Le site officiel Crit'Air du ministère n'envoie pas de messages par SMS aux usagers pour acheter des vignettes. Le gouvernement, le ministère de la Transition écologique ou la Préfecture non plus.

Comment reconnaître une arnaque ?

Les arnaques sont de plus en plus difficiles à repérer : nulle faute d'orthographe, un site très proche du vrai, codes visuels du gouvernement... La seule différence facile à identifier réside dans l'adresse du lien (url) qui n'est pas conforme à celle du site officiel. Tout site de ministère ne finissant pas par « *gouv.fr* » doit vous mettre la puce à l'oreille. Vérifier aussi la mention « *https* » dans l'adresse du site. Avant de réaliser le moindre paiement pour une démarche administrative, vérifiez l'identité du site et ses mentions légales. Aucune administration ne vous demandera vos données bancaires ou vos mots de passe par message électronique ou par téléphone.

Que faire si vous êtes victime d'une escroquerie en ligne ?

Vous pouvez transférer le message au numéro 33700, la plateforme de signalement des spams vocaux et SMS, signaler les escroqueries auprès du site internet-signalement.gouv.fr, la plateforme de l'Office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'Information et de la communication.

Vous pouvez également contacter Info Escroqueries au 0 805 805 817 (appel gratuit depuis la France) du lundi au vendredi de 9h à 18h30. Rendez-vous sur cybermalveillance.gouv.fr, pour des informations sur les menaces numériques et les moyens de s'en protéger. Vous pouvez aussi alerter la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ([DGCCRF](https://www.dgccrf.fr)) ou signaler un abus sur [SignalConso](https://signal.conso.gouv.fr)

(Source [service-public.fr](https://www.service-public.fr))

LE REFUS DE SOIN



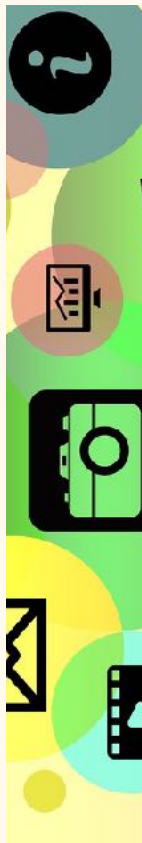
Le consommateur souffrant est le décideur et non pas le médecin ou le paramédical. Le médecin ou le soignant paramédical est un conseiller mais le consommateur est libre de ses choix et des décisions de soins le concernant. Le professionnel de santé ne peut pas passer outre.

Art L 1111-4 Code de la Santé publique prévoit : « *Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé* ».

« Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix. Si la volonté de refuser ou d'interrompre tout traitement met sa vie en danger le médecin doit tout mettre en œuvre pour la convaincre ». Loi du 22 avril 2005.

Face à une personne qui refusait toute transfusion selon ses principes religieux et mettait sa vie en danger, un hôpital a été condamné sous astreinte financière à ne pas transfuser cette malade. C'est une jurisprudence constante du conseil d'Etat: le malade est le décideur de ses soins et de sa vie.

« *Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment* ». ART L 1111-4 al3.



ECHOS DES PERMANENCES