



# 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



LA VIE DE L'ANTENNE

## CARTE BANCAIRE ET LOCATION DE VOITURES EN EUROPE.



**V**ous utilisez peut-être le terme carte de crédit pour parler de votre carte bancaire. Mais si vous la regardez de plus près, vous verrez certainement écrit en petits caractères le mot « débit ». C'est celle que les banques françaises mettent en majorité à disposition de leurs clients avec les dépenses prélevées au fur et à mesure sur le compte courant. En revanche, si vos dépenses sont prélevées en une seule fois, chaque mois, cela signifie que vous avez une carte de crédit.

**C**ette différence de cartes bancaires peut se révéler déterminante lors d'une location de voiture en Europe. Certains loueurs étrangers exigent en effet bien souvent une carte crédit. Lors d'une location de voiture, un dépôt de garantie est en principe exigé. Avec une carte dont les montants sont débités de façon différée, le loueur peut donc bloquer une somme correspondant au dépôt de garantie, sans l'encaisser.

Mais, avec une carte débit ? C'est possible mais c'est plus compliqué ! Pour éviter des actions et des coûts supplémentaires, de nombreux loueurs préfèrent refuser les cartes avec la mention « débit » et exiger une carte crédit au nom du conducteur. Ils refusent tout simplement de laisser le véhicule sans même rembourser le locataire.

**D**'autres exigent en contrepartie de souscrire une assurance. Et certaines agences, peu sérieuses, font un vrai business de ces assurances complémentaires. Si vous passez par un site intermédiaire pour réserver un véhicule, vous devez être doublement vigilant. Il faut vérifier quelle carte sera exigée pour récupérer la voiture dans les conditions générales de vente du loueur et de l'intermédiaire.

Si l'obligation de présenter une carte crédit n'est pas mentionnée et que le loueur vous refuse la prise du véhicule avec votre carte débit, demandez par écrit le remboursement de l'assurance complémentaire souscrite. Sachez qu'en Espagne et au Portugal, les professionnels ont l'obligation de vous remettre, sur simple demande, un formulaire de réclamation.

*D'après E. Tignel, Centre européen des consommateurs mars 2024*



## L'ARNAQUE DU MOIS Vol de carte bleue avec le code.



Vendredi 12 avril 2024, les policiers ont interpellé un jeune homme de 19 ans, au Havre, qui est soupçonné d'avoir escroqué 11 personnes d'un profil similaire, d'une moyenne d'âge de 70 ans. Le mis en cause les appelait sur leur téléphone fixe et se faisait passer pour un agent anti fraude de leur banque. Il expliquait qu'elle avait été victime de retraits frauduleux sur son compte et qu'il était urgent de remettre sa carte à un coursier avec son code secret pour faire cesser ces retraits frauduleux. L'escroc faisait alors appel à un complice qui venait chercher la carte avec le code chez les victimes. Ensuite, il retirait de l'argent jusqu'à ce que les personnes s'en rendent compte et fassent opposition. Les faits se sont déroulés entre décembre 2023 et avril 2024. Il y a certainement eu plus de victimes, Rappelons à tout un chacun de ne jamais communiquer téléphoniquement la moindre information confidentielle. Et encore moins de donner sa carte avec le code. L'auteur a été déféré le 13 avril devant le parquet du Havre. Il a demandé un délai pour sa défense et sera jugé le 13 mai. Il a été placé en détention provisoire en attendant le procès.

## LE SITE DU MOIS

### ADEME

Agence de la transition écologique :  
à consulter avant tous travaux de rénovation.

<https://www.ademe.fr/>

## NUMÉROS DE SERVICES CLIENTS GRATUITS



**D**epuis plusieurs années, toutes les entreprises sont obligées de mettre un numéro non surtaxé à la disposition de leurs clients.

**A**insi, l'assistance technique des opérateurs de téléphonie et des fournisseurs d'accès à Internet doit être accessible à tous leurs abonnés sans surcoût. Quant aux commerçants et autres prestataires de services, ils n'ont plus le droit de taxer les moyens d'accès au droit de rétractation, au suivi de commande ou à l'exercice de la garantie.

**B**ien qu'elles mettent souvent en avant un numéro surtaxé, plus rémunérateur, toutes les enseignes possèdent forcément un numéro non surtaxé que leurs clients peuvent utiliser dans certains cas.

**V**oici le lien pour accéder à la liste des principaux numéros gratuits pour ne pas payer inutilement.

<https://www.quechoisir.org/actualite-numeros-de-services-clients-ne-payez-pas-pour-rien-n68531/>

## L'ASSUREUR SFAM PLACÉ EN LIQUIDATION JUDICIAIRE



La SFAM, courtier en assurances pour produits multimédias, a été placée mercredi en liquidation judiciaire par le tribunal de commerce de Paris, à la demande de l'Urssaf Rhône-Alpes qui lui réclamait 11,76 millions d'euros de créances.

Cette liquidation judiciaire a été prononcée à l'issue d'une audience à huis clos, qui s'est tenue en présence du PDG d'Indexia, maison mère de la SFAM, Sadri Fegaier. Ce dernier a quitté le tribunal en refusant de répondre aux questions des journalistes et à celles de dizaines de consommateurs demandant le remboursement de prélèvements indus, qui avaient fait le déplacement pour lui remettre leur dossier personnel.

"C'est une très mauvaise nouvelle" estime Daniel Bideau, vice-président d'UFC Que choisir, "car les créanciers prioritaires ne seront pas les consommateurs, mais l'URSSAF. Les consommateurs passent en dernier au niveau des éventuelles indemnités. Cette société n'a jamais été en moyen de rembourser les consommateurs. Ce que nous souhaitons, c'est que d'autres actions en justice puissent mettre en cause le système mis en place. Il y a nécessité de trouver la vérité".

### Des centaines de personnes sur le carreau

Avec cette mesure, des centaines de personnes vont rester sur le carreau. Certains consommateurs réclament depuis des mois le remboursement de prélèvements indus, s'élevant pour certains à plusieurs dizaines de milliers d'euros. "On est un peu désespérés", affirme Catherine Lebée à nos confrères de l'AFP. Prélève de 11.000 euros sur plus de trois ans, elle sait que les victimes "ne sont pas prioritaires" pour le remboursement dans le cadre d'une liquidation judiciaire face aux principaux créanciers de l'entreprise, dont l'Urssaf. La société ne peut plus continuer, elle va disparaître, et avec elle près de 300 emplois des salariés du côté de Romans-sur-Isère. Des salariés qui pour beaucoup n'ont plus été payés ces derniers temps.

Indexia est accusé d'avoir escroqué des centaines de clients qui ont souscrit à une assurance lors de l'achat d'un téléphone ou d'une tablette et qui ont vu les prélèvements exploser au fil des mois alors que le contrat avait été résilié. Le préjudice pour les consommateurs s'élève en moyenne entre 6000€ et 8 000€. Avec de petits montants prélevés tous les mois, les consommateurs se sont vus ponctionner de l'argent et ne s'en rendaient pas compte, car ils pensaient leur contrat achevé.

### Un jugement en septembre

La SFAM est cernée par les procédures depuis une première enquête de la répression des fraudes pour pratiques commerciales trompeuses, qui avait abouti en 2019 à une transaction pénale de 10 millions d'euros. Outre les procédures au civil lancées par des consommateurs, le courtier en assurances sera jugé fin septembre pour pratiques commerciales trompeuses devant le tribunal correctionnel de Paris, à la suite d'une deuxième enquête de la répression des fraudes. (Source France Info)

**S**i vous avez été victime, vérifiez bien auprès de votre banque que les avis de prélèvements ont bien été annulés.

## REMBOURSEMENT DE VOYAGES



Les personnes n'ayant pas récupéré leur argent après l'annulation d'un voyage à cause du Covid peuvent se faire rembourser. Ainsi en a décidé le conseil d'état et la cour de justice de l'union européenne le 13 octobre 2023.

UFC Que choisir et la CLCV avaient pointé la non conformité du texte au regard de la législation européenne.

Afin d'aider les personnes concernées à faire valoir leurs droits auprès des transporteur et des agences de voyage, UFC Que choisir a mis en ligne sur son site QueChoisir.org des lettres types adaptées aux différentes situations visées par la décision du conseil d'état.

Si vous avez quelque chose à nous soumettre pour le passer dans La Vigie, n'hésitez pas à nous envoyer vos textes sur

contact@lehavre.ufcquechoisir.fr



**ECHOS DES PERMANENCES**