



Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL DECEMBRE 2020



*Le Président vous
propose ce menu
Spécial Confinement !*

Voilà un repas avec des produits authentiques que l'on peut trouver chez son commerçant de proximité. Régalez-vous et ainsi vérifiez le nouvel adage :

AUCUN CONFIT NE MENT !



Tous les bénévoles de votre association UFC-Que Choisir Argenteuil-Cergy se joignent à moi pour vous souhaiter de Joyeuses Fêtes de fin d'année.

Gérard PARAYRE



Espace Nelson Mandela - 82, boulevard du Général Leclerc - 95100 ARGENTEUIL - ☎ 01 39 80 78 15

✉ contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr - <https://argenteuil.ufcquechoisir.fr>



ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DU 25 SEPTEMBRE 2020

148 adhérents étaient présents ou représentés.

Le rapport moral, le rapport financier ainsi que le rapport d'orientation ont été adoptés à l'unanimité.

Le montant de la cotisation annuelle ne change pas, à 29 € seulement pour un an.

8 administrateurs étaient à renouveler, les 8 candidats qui se sont présentés ont été élus.

Le Bureau est ainsi composé :

Gérard PARAYRE	Président
Jean Claude CROCQ	Vice-président
Myriam ROUILLE	Secrétaire
Christiane GUYOMARCH	Secrétaire adjointe
Serge VEILLET	Trésorier
Monique GENET	Trésorière adjointe



PLUS INTELLIGENT QUE LE COMPTEUR INTELLIGENT Calculez à l'avance votre consommation d'électricité

Trop souvent, le seul élément de la facture d'électricité (ou de gaz) qui retient l'attention du consommateur est le prix à payer. Or, les points à contrôler sont en page 2, à savoir les périodes de consommation et la quantité chiffrée en kWh.

Voici quelques chiffres permettant d'évaluer, maîtriser la consommation d'électricité ainsi que vérifier et comprendre la facturation.

Tableau récapitulant la consommation d'énergie des appareils les plus courants dans un foyer et la projection sur une année.

Téléviseur LCD	100 W	3h/jour	365 jours	110 kWh
Réfrigérateur	40 W	24h/jour	365 jours	350 kWh
Aspirateur	1500 W	2h/semaine	52 semaines	150 kWh
Lave-vaisselle	1200 W	10h/semaine	52 semaines	600 kWh
Lave-linge	2000 W	10h/semaine	52 semaines	1 000 kWh
Micro-ondes	1300 W	5mn/jour	365 jours	40 kWh
Four	2000 W	30mn/jour	365 jours	350 kWh
Ordinateur	90 W	15h/jour	365 jours	470 kWh
15 ampoules	60 W	5h/jour	365 jours	1 575 kWh
TOTAL				4 645 kWh

Et si l'on ajoute chauffage et eau chaude soit 10 000 kWh cela revient à **14 645 kWh**.

La facture annuelle sera donc de 800 € par an dans le premier cas et 2 800 € dans le second.

Il s'agit là bien entendu d'une moyenne pour un logement de 70 m² occupé par 4 personnes.

Ces chiffres ont simplement pour but de donner des repères.



CRISE SANITAIRE : ATTENTION A LA FRAUDE BANCAIRE !

Comptes bancaires débités à l'insu des consommateurs par détournement de leurs moyens de paiement, (cartes bancaires, paiements sans contact, virements ...), les fraudes bancaires se multiplient d'autant que la crise Covid nous amène de plus à délaisser les moyens de paiement traditionnels (chèques, espèces..)

Des procédures de vérifications récemment renforcées par la loi

La réglementation bancaire européenne et française a évolué pour sécuriser les transactions. Le code à usage unique transmis par SMS pour authentifier les paiements à distance «3D-Secure» n'est plus considéré comme assez sécurisé.

Depuis le 14.09.2019, les consommateurs devraient, en principe, pouvoir utiliser un dispositif d'authentification renforcé. La loi stipule désormais que la validation des transactions doit s'effectuer à l'aide d'au moins deux des trois facteurs suivants :

- Quelque-chose qu'ils connaissent (un mot de passe, par exemple),
- Quelque-chose qu'ils possèdent (une carte bancaire)
- et / ou une caractéristique personnelle (une empreinte digitale).

Force est de constater que de nombreuses banques n'appliquent pas encore ces nouvelles procédures et se contentent d'utiliser la seule authentification 3D-Secure désormais insuffisante.

Pour certaines banques, « en cas de fraude, la victime a toujours tort » !

Une récente enquête UFC Que Choisir et plusieurs cas traités par votre association locale pointent les manœuvres de certaines banques. Non contentes de ne pas se conformer à la réglementation nouvelle, elles accusent les victimes de négligence afin d'échapper à leur obligation de remboursement :

«vous étiez le seul destinataire du SMS contenant le code unique de validation et ce code a bien été saisi, si vous ne l'avez pas tapé vous-même, c'est que vous l'avez communiqué ou laissé au regard de tiers» ...

Elles vont jusqu'à rappeler les règles élémentaires de sécurité (« on vous l'a déjà rappelé, ne communiquez jamais vos codes secrets !») et proposent même la souscription d'un crédit pour remettre le compte à flot.

Souvent, le manque de prudence est imputable à la banque qui n'a réalisé aucun contrôle alors que toutes les caractéristiques d'une opération suspecte étaient réunies (achats simultanés dans plusieurs pays étrangers, montants atypiques...).

Des formalités inutiles qui traînent en longueur

Les victimes doivent se plier à de nombreuses démarches : dépôt de plainte, rédaction d'une lettre de contestation, envoi d'une copie du relevé de compte, etc... Autant de formalités inutiles mais parfois dissuasives car elles prennent de l'énergie et du temps !

Parfois les banques orientent sans délai vers les services de médiation réputés « indépendants ». La saisie du médiateur de l'établissement exclut tout autre type de recours, un avis (positif ou négatif) sera rendu après un long examen du dossier (parfois plus de 2 mois). La décision prise liera la banque, mais pas le consommateur qui pourra engager un recours judiciaire.

Au final, le délai moyen de remboursement s'allonge anormalement, alors que selon la loi, il devrait intervenir au plus tard le premier jour ouvré suivant le signalement de la fraude !

Suivez nos conseils et restez vigilants !

Consultez régulièrement vos relevés de compte et d'opérations réalisées à partir de vos cartes bancaires de préférence en utilisant votre espace personnel en ligne .

Vérifiez le montant du plafond autorisé (achats et retraits) qui doit correspondre à vos habitudes. Au-delà de ce plafond, toute opération sera temporairement rejetée. Il peut-être modifié temporairement en cas de besoin en contactant la banque ou via l'espace personnel.

Faites immédiatement opposition en cas de fraude. Sauf négligence de votre part la banque a pour obligation de vous rembourser le montant de l'opération. En règle générale, il suffit de l'informer pour qu'elle procède à ce remboursement. Pour ce faire envoyez de préférence une lettre RAR (recommandée avec accusé de réception) sinon prévenez le service client par mail ou téléphone.

Votre banque doit alors vous rembourser immédiatement, sans vous facturer de frais ni exiger de dépôt de plainte.

En cas de difficulté, soyez persévérant, si besoin faites-vous aider par votre association locale : **UFC QUE CHOISIR Argenteuil-Cergy**

ECHO DES LITIGES



Notre adhérente commande une cuisine équipée chez MY CUISINE à Bezons en juin 2019. La pose prend 3 mois entre octobre et décembre 2019, de nombreuses malfaçons sont constatées, certains meubles sont incomplets, le mur de la cuisine qui venait d'être peint par une entreprise spécialisée est abimé lors de la pause du plan de travail. Les malfaçons ont été reprises, la peinture a été refaite aux frais de MY CUISINE.

En septembre 2019, la Ford Fiesta de notre adhérent est volée sur le parking de la Fête de l'Huma. L'assurance rembourse 9 529 € en novembre conformément au contrat. Le véhicule est retrouvé accidenté le 06.02.2020 et l'assurance demande le remboursement de la somme versée au prétexte que l'expert ne retrouve aucune trace d'effraction. Nous rappelons à l'assureur que nous sommes en 2020 et que la plupart des voitures sont équipées de dispositifs d'ouverture à distance, comme la Ford Fiesta de notre adhérent. L'assurance n'insiste pas et renonce à ses prétentions. Combien d'assurés qui n'osent pas réclamer sont ainsi grugés par les assurances ?

Notre adhérent donne congé pour son appartement le 15 mars 2020. Le confinement intervenant le 16 mars, l'état des lieux n'a été réalisé que le 28 mai. PROGESTION facture les loyers de mars, avril et mai. Nous rappelons à PROGESTION qu'il lui appartenait de réaliser l'état des lieux au plus tard le 15 mars et qu'il serait mal venu de profiter de l'aubaine du confinement pour percevoir 2 mois et demi de loyer indus. Suite à notre intervention, PROGESTION abandonne ses prétentions et rembourse le dépôt de garantie.

Un dégât des eaux est survenu dans l'appartement de notre adhérente loué à un bailleur social. Depuis 2019, une chambre de son appartement, où dorment ses enfants, est quasi inhabitable du fait d'infiltrations d'eaux dues à une mauvaise étanchéité de la toiture de l'immeuble. Malgré les multiples relances de notre adhérente, la situation reste bloquée, voire se dégrade encore au fil des mois. Saisie du dossier l'UFC Que Choisir écrit au bailleur en lui rappelant ses obligations en matière d'entretien des locaux. Quelques jours après le bailleur nous répond en fixant une date très proche à laquelle seront effectuées les réparations. Les travaux sont bien réalisés à la date prévue et notre adhérente retrouve enfin le plein usage de son appartement.

ENGIE adresse à notre adhérent une facture de gaz manifestement trop élevée suite à une erreur de relevé. ENGIE établit une facture rectificative mais celle-ci comporte une période déjà facturée. Selon ENGIE notre adhérent doit 1 057 € mais ne tient pas compte de prélèvements effectués. Nous adressons une réclamation argumentée par tableau récapitulatif et ENGIE ramène sa demande au montant exact soit 682,94 € au lieu de 1 057 €. Conseil : que ce soit pour l'eau, l'électricité ou le gaz, il est conseillé de vérifier de temps en temps les index des compteurs et les comparer à ceux figurant sur les factures. Cela permet d'éviter des dérives et d'anticiper les problèmes.

Notre adhérent, client de LCL, a subi une fraude de 9 952 € de débits multiples entre le 28 mai et le 18 juin 2018. Immédiatement les démarches sont entreprises auprès de LCL. Enfin le 18 juin 2019, soit un an plus tard, un service de LCL informe par mail qu'un remboursement est imminent, sauf que rien n'arrive. L'UFC Que Choisir tente d'intervenir auprès de ce service qui refuse de répondre en indiquant de façon péremptoire « nous n'avons pas à vous répondre ». Ce n'est pas la première fois que notre association est confrontée à ce mépris. Le médiateur est alors saisi et après relances, le remboursement a lieu en août 2020. **2 ans pour obtenir à être reconnu dans ses droits ! Bravo LCL**

