



# Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

**BULLETIN TRIMESTRIEL DECEMBRE 2021**

## **Le mot du Président,**

### **LE PERE NOËL EST DE RETOUR !**

Après un Noël 2020 bien morose, marqué par les restrictions dues à la pandémie, certaines familles n'ont pas pu se réunir, rattrapons le temps perdu !

Le confinement nous a conduit à nous familiariser avec internet.

La nécessité d'avoir un cadeau pour chacun, la livraison promise sous 48 heures, le budget qui se resserre au fur et à mesure que les fêtes approchent : autant de raisons de chercher sur internet le cadeau idéal.

Les cybercommerçants rivalisent de prix bas, parfois de publicités trompeuses pour capter cette manne qui représente 240 € en moyenne par personne uniquement pour les cadeaux, selon les sondages.

Vous trouverez page suivante quelques conseils de prudence, tirés des litiges qui nous sont soumis tout au long de l'année mais qui se multiplient lors des fêtes de fin d'année.

**Tous les bénévoles de notre association se joignent à moi pour vous souhaiter un joyeux Noël 2021 et une bonne année 2022 !**



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

✉ [contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr) - <https://argenteuil.ufcquechoisir.fr>



## MIEUX SECURISER VOS ACHATS SUR INTERNET

Deux tiers des consommateurs achètent régulièrement sur internet, selon une enquête de l'UFC Que Choisir. Donc de plus en plus le commerçant devient un e-commerçant, et la question se pose de savoir si le consommateur est toujours aussi bien protégé.

La réponse est oui, à condition de bien connaître les différences entre ce mode d'achat et les circuits traditionnels de la distribution.

Nous vous présentons ci-dessous les points de vigilance à retenir :

### 1. Vérifier l'identité du e-commerçant.

Où ? dans la rubrique « mentions légales », que vous trouverez en bas de la page d'accueil.

Vous pourriez découvrir que le e-commerçant n'est pas français. En cas de litige (livraison, qualité du produit, paiement...) vous pouvez rencontrer des difficultés pour faire valoir vos droits et en particulier pour les pays hors Union Européenne.

Derrière l'URL d'un site se terminant par « .fr », vous pourriez contracter avec un e-commerçant étranger. Le droit français de la consommation s'applique mais il sera difficile de le mettre en œuvre.

### 2. Identifier le vendeur, les places de marché (ou market places).

Attention le e-commerçant identifié précédemment peut vendre ses propres produits et héberger sur son site des vendeurs sans lien avec lui. Il s'agit d'une place de marché (ou market places).

**Comment les repérer ?** Sur des sites très connus (ex : Amazon, C'discount, Darty, Fnac, La Redoute, etc.) vous trouverez la mention « **vendu par** » et le nom du vendeur effectif. En cliquant sur cette information vous accéderez à ses coordonnées.

Sur le même principe, soyez vigilants sur les plateformes de réservation d'hôtels, restaurants, séjours, billets de transport, places de spectacle, etc... qui se contentent d'assurer la mise en relation mais n'ont pas d'obligations en cas de litige.

Privilégiez la vente directe auprès du professionnel qui assure réellement la prestation, vous serez bien souvent mieux servi, vous sécuriserez votre transaction et même parfois à moindre coût. (Consulter [www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr) pour identifier l'agence de voyage organisatrice).

### 3. Vendre entre particuliers.

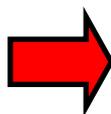
Soyez attentif, le droit de la consommation ne s'applique pas, donc vous êtes moins protégé. La vente relève uniquement du code civil (notamment la garantie des vices cachés).

Nous vous conseillons de privilégier les plateformes ( Ex : Le Bon coin, Ebay....)qui sécurisent a minima votre transaction ou si c'est possible la rencontre avec le vendeur du bien.

Dernier point, prenez connaissance des conditions générales de ventes (CGV) figurant en bas de la page d'accueil, c'est peut-être fastidieux mais riche en informations très utiles.

Vous êtes maintenant un consommateur avisé et, plus prudent ou plus tranquille, pour effectuer vos achats sur internet.

Sur notre site internet, <https://argenteuil.ufcquechoisir.fr>, voir notre article « Sécurisez vos achats sur internet »



**Pensez à enregistrer dans vos smartphones ou carnet d'adresse les coordonnées de ce nouveau service proposé par l'UFC-Choisir :**



adresse internet : [www.quechoisir.org/mesdepanneurs](http://www.quechoisir.org/mesdepanneurs)

téléphone **09 74 73 54 57** du lundi au dimanche, de 8 h 30 à 19 h 30

Le cas échéant cela vous sera très utile pour être dépanné (e) en toute sécurité si vous avez besoin d'un dépannage urgent en plomberie ou serrurerie.

L'ensemble du dispositif est décrit sur notre site : <https://argenteuil.ufcquechoisir.fr>,



## ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DU 24 SEPTEMBRE 2021

162 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.

5 administrateurs étaient à renouveler, les 5 candidats qui se sont présentés ont été élus.  
Le Conseil d'administration est ainsi composé :

Gérard PARAYRE	Président
Michel MORIN	Vice-président
Christiane GUYOMARCH	Secrétaire
Jeanine ROSSETTO	Secrétaire adjointe
Serge VEILLET	Trésorier
Monique GENET	Trésorière adjointe
Myriam ROUILLE	Jean Claude CROCQ,
Guy PICHARD,	Nicole FLORIN,
Françoise MARLIAC	Joseph ADICEAM,
Anne DETROY	Alain CRUCHON
François MAITRIAS	

Le compte rendu complet est consultable sur notre site : « [argenteuil.ufcquechoisir.fr](http://argenteuil.ufcquechoisir.fr) »

### ASSURANCE EMPRUNTEUR

#### UN SUCCES DE NOTRE ASSOCIATION LOCALE !



Nos adhérents contractent un crédit à la consommation auprès de la CASDEN BANQUE POPULAIRE pour un montant de 15 000 € le 05 Août 2017. Ce prêt peut être assorti d'une assurance décès que leur conseiller les invite à souscrire sans tarder, car M. XXXX atteindra ses 69 ans dans quatre jours, âge au-delà duquel la souscription ne sera plus possible.

Malheureusement, en mai 2019, M. XXXX décède. Les prélèvements du crédit sont suspendus le temps que l'assureur MGEN étudie le dossier.....ce qui durera plus d'un an et demi !

Le 1<sup>er</sup> décembre 2020, un refus de prise en charge par l'assurance est signifié à Mme. XXXX, au motif que son époux avait plus de 69 ans lors du déblocage des fonds intervenu 4 jours après son 69<sup>ème</sup> anniversaire. Notre adhérente se voit donc réclamer un arriéré de 4 300 € qu'elle règle immédiatement, sachant que la banque consent tout de même à un « geste commercial » de 160 €, effort substantiel destiné à compenser ses délais de traitements jugés trop longs !

Saisie de l'affaire, L'UFC-QueChoisir d'Argenteuil-Cergy conclut que le refus de l'assureur est conforme à ses conditions générales, car la souscription effective des garanties n'intervient bien qu'à compter du déblocage des fonds. En revanche, l'association locale décide de réclamer à la banque la prise en charge intégrale du dossier pour manquement grave à son devoir de conseil. En effet, le banquier ne pouvait ignorer que, compte tenu du délai de rétractation, M. XXXX aurait dépassé de quelques jours l'âge de 69 ans lors du déblocage des fonds, ce qui le rendait inassurable au regard de ce contrat.

**Après intervention de notre association, la CASDEN BP reconnaît sa pleine responsabilité et accepte de prendre en charge l'intégralité du dossier, soit 5 600 € réglés par Mme depuis le décès de M. auxquels s'ajoutent 5 800 € restant à rembourser.**



## ECHO DES LITIGES

Abonné chez ORANGE, notre adhérent a été victime de « ping call », pratique visant à faire appeler par l'abonné un numéro surtaxé vers l'international, en passant par un numéro satellitaire ou un numéro spécial. L'escroc prétendant être un technicien ORANGE et faire des essais. Ainsi, la facture a été majorée de 476.35 € pour des appels vers l'Afrique. Suite à notre intervention, ORANGE a pris en charge la totalité du préjudice.

Le 15 janvier 2020, notre adhérent réserve 5 billets d'avion PARIS-CAYENNE auprès de AIR CARAIBES pour les 8 et 24 août 2020. Suite aux mesures sanitaires, les vols ont été annulés.

AIR CARAIBES ayant annulé ces vols, quelle que soit la raison, la compagnie devait rembourser, sans attendre, en application du règlement Européen.

De reports en tergiversations et à la suite de notre intervention, AIR CARAIBES a remboursé intégralement le prix payé soit 5 534 € le 31 juin 2021 soit un an et demi plus tard.

A la suite de la commande d'un Samsung S20+ chez Samsung Shop, payable en 3 fois sans frais, notre adhérent qui a changé d'avis et retourné l'appareil dans les délais, n'a pu récupérer son argent (758.75 €) que 10 mois plus tard.

Cet achat était financé par ONEY BANK qui a donc versé la somme à SAMSUNG dès l'achat.

Notre adhérent a, bien qu'ayant annulé sa commande, été obligé de faire face aux prélèvements. Après de nombreux courriers et mails de relance à SAMSUNG et ONEY BANK qui se renvoyaient la balle, ONEY BANK a enfin remboursé.

Notre adhérente avait réservé un vol aller-retour pour elle et ses enfants les 5 et 20 août 2020.

Ces vols AIR FRANCE réservés sur LASTMINUTE ont été annulés.

La partie de ping pong pouvait commencer, LASTMINUTE indiquant ne pouvoir rembourser qu'après l'autorisation d' AIR FRANCE. AIR FRANCE ne pouvant rembourser car le paiement n'avait pas été effectué chez eux. « HELAS, REPONSE CLASSIQUE »

Après nos interventions répétées, le remboursement par LAST MINUTE est intervenu le 24/09/2021 soit plus d'un an plus tard.

Entre le 25 et le 28 mai 2021, notre adhérent constate que son livret d'épargne a été vidé, les fonds transférés sur son compte chèque et que 11 500 € ont été virés sur un compte en LITUANIE. LA BANQUE POSTALE n'a rien vu !!! Sa réponse : « Le titulaire du compte est seul responsable des opérations affectant son compte ».

De quoi être nostalgique de la lessiveuse enterrée dans le jardin !

La Banque ne serait-elle pas responsable de la sécurité des fonds qui lui sont confiés ????

Devant les négligences accablantes de la banque, celle-ci a remboursé intégralement son client fin octobre soit 5 mois plus tard.

Achetée, en ligne, chez CYBERTECH au prix de 1 500 €, la carte mère est défectueuse, renvoyée à CYBERTECH qui l'envoie au constructeur ASUS. La carte est pliée et rendue inutilisable en cours de transport. Aucune des deux entreprises n'assume.

Nous rappelons au vendeur CYBERTECH que c'est bien lui, le vendeur qui doit la garantie légale de conformité.

La carte mère (1 500 €) est remboursée.

**70** <sup>UFC</sup> **ans**  
Que Choisir  
le pouvoir d'agir!