



Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL SEPTEMBRE 2022

Le mot du président



Depuis 2019, plus de 4000 dossiers de litiges relatifs à des arnaques et fraudes bancaires ont été enregistrés par l'UFC Que Choisir au niveau national. Notre association locale en a enregistré 80. Des plaintes ont été déposées contre 12 banques, sans doute la vôtre. Les banques refusent d'appliquer les dispositions prévues par le code monétaire et financier et multiplient les obstacles pour ne pas rembourser : il faut saisir de multiples services clients ou qualité, le médiateur interne à la banque et le médiateur de la Fédération Bancaire Française, pour avoir, souvent, gain de cause. Mieux vaut prévenir que guérir, c'est le sens de l'alerte rouge ci-après.

Nous restons disponibles pour vous aider en toutes circonstances et vous souhaitons une bonne rentrée.

ALERTE ROUGE FRAUDE BANCAIRE

Par téléphone, par SMS ou par mail, le conseiller financier de votre banque vous contacte : **ATTENTION ESCROQUERIE** (des imitations)

Vous avez des opérations en attente (paiements par carte, virements, ajouts de bénéficiaires, etc...) on veut savoir si vous en êtes bien l'auteur. **ATTENTION ESCROQUERIE**

On vous demande vos N° de carte et le code secret : **ESCROQUERIE**

On vous demande de vous connecter sur votre espace personnel : **ESCROQUERIE** (votre code d'accès sera récupéré par les escrocs)

On vous demande de valider (ou invalider) une opération à l'aide d'un code reçu par SMS ou par saisie de votre code 3D Secure : **ESCROQUERIE**

La banque vous envoie un coursier pour récupérer votre carte bleue coupée en morceaux : **ESCROQUERIE** (la ficelle est grosse, mais elle marche !)

Les données de votre carte seront réencodées sur une autre qui sera utilisée.

VOTRE BANQUE NE VOUS CONTACTERA JAMAIS POUR VOUS DEMANDER VOS CODES

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

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


ARNAQUES : INFORMATIONS UTILES

Parmi les litiges que nous traitons, nous rencontrons de nombreux consommateurs victimes d'entreprises ou prestataires peu scrupuleux du respect de leurs clients.

Soyez vigilants notamment pour les dépannages urgents ainsi que les démarchages et sollicitations sous toute forme.

Avec les informations ci-dessous, vous pourrez vous prémunir contre ces arnaques. Néanmoins restez attentifs et contactez votre association locale si vous faites face à des difficultés.

(À découper et à conserver)

 <h2>Mémo Arnaques</h2> <p>UFC QUE CHOISIR ARGENTEUIL-CERGY</p>	<p>DEPANNAGES URGENTS</p> <p>En serrurerie et plomberie https://quechoisir.org/mesdepanneurs ou 09 74 73 54 57</p> <p>TRAVAUX Professionnels qualifiés ou certifiés : www.arts-et-metiers.fr www.artisans-du-batiment.com www.qualibat.com www.qualifelec.fr www.qualigaz.com</p> <p>Rénovation énergétique : https://france-renov.gouv.fr</p> <p>Vérifier la solidité de l'entreprise https://www.infogreffe.fr/</p>	<p>DEMARCHAGE A DOMICILE Privilégier les adhérents de la Fédération de la vente directe : www.fvd.fr</p> <p>DEMARCHAGE TELEPHONIQUE Pour connaître l'émetteur : Annuaire inversé gratuit : www.infosva.org</p> <p>S'inscrire sur www.bloctel.gouv.fr/ (effets limités) S'inscrire sur la liste orange de votre opérateur (via son site web).</p> <p>Spams vocaux ou sms : signaler par sms au 33700 ou sur www.33700.fr</p>
--	---	--

<p>LES COURRIELS FRAUDULEUX Les signaler sur : www.signal-spam.fr</p> <p>LES SITES INTERNET TROMPEURS Les signaler sur : www.internet-signalement.gouv.fr Ou appeler info-escroqueries au 0805.805.817 Privilégier les adhérents de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance, liste sur www.fevad.com Les sites officiels se terminent par gouv.fr ou .fr</p> <p>L'OFFRE D'EPARGNE OU CREDIT Consulter le site www.abe-infoservice.fr</p>	<p>SIGNALER UN LITIGE ou UNE ARNAQUE</p> <p>THESEE https://www.service-public.fr - Rubrique justice - arnaque sur internet https://signal.conso.gouv.fr/ Géré par la DGCCRF (répression des fraudes)</p> <p>Ou faire un signalement sur : www.arnaques-infos.org Réseau anti-arnaques soutenu par l'UFC Que Choisir</p> <p>ORDINATEUR BLOQUE : Arnaque au faux support technique Signaler sur : www.internet-signalement.gouv.fr ou info-escroqueries au 0805.805.817</p>	<p>DECLARER UNE ESCROQUERIE A LA CARTE BANCAIRE</p> <p>www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46526</p> <p>Plus d'informations sur notre site</p> <p>https://argenteuil.ufcquechoisir.fr/</p> <p>Articles :</p> <ul style="list-style-type: none">• Démarchage et sollicitations commerciales <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none">• Démarchage nos astuces
---	---	--

OUVREZ L'ŒIL !



GARANTIE DE CONFORMITE

Quoi que vous achetiez neuf, en magasin ou par internet, une garantie de conformité de deux ans vous est due par le vendeur. Pendant deux ans, le vendeur doit réparer, remplacer ou rembourser tout produit non conforme à ce qu'est en droit d'en attendre l'acheteur.

Le vendeur est celui qui figure sur la facture, il ne peut vous renvoyer vers le fabricant ni réduire la durée de la garantie. C'est à lui, le vendeur de se retourner éventuellement vers son fournisseur.

La FNAC à qui vous avez acheté un téléphone ne peut vous renvoyer vers SAMSUNG.

Le concessionnaire à qui vous avez acheté une voiture neuve, ne peut vous renvoyer vers la marque.

LIVRAISON

Les livreurs sont toujours pressés, ne vous laissez pas intimider.

Il convient de bien examiner l'emballage (toute trace de choc, rayures, écrasement, etc...) doit entraîner soit le refus du colis, soit son ouverture afin de vérifier l'état du contenu.

Il faut impérativement indiquer des réserves précises sur le bon de livraison.

La mention « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur.

Exigez de pouvoir vérifier l'état du contenu en présence du livreur, en cas de refus de sa part, annotez le bon de livraison : « Le livreur ne m'ayant pas permis de vérifier le contenu, j'ai refusé cette livraison »

SERVICE CLIENTS RENAULT : LE MEPRIS

Même en cas de désaccord, on peut rester courtois. Ce ne semble pas être le cas de ce monsieur du service clients qui nous a répondu à propos d'un problème survenu sur une Clio.

La question, ici n'est même pas de savoir qui a tort ou raison, mais la manière dont les choses sont dites.

Les faits : notre adhérent possède une Clio dont le moteur casse à 66.000 km. Il fait procéder au changement de moteur par un moteur d'occasion pour un coût de 3.364 €. Bien que la période garantie soit passée, cette casse prématurée semble anormale et le conduit à demander une prise en charge tout au moins partielle de la réparation effectuée.

Suite au refus, L'UFC intervient et RENAULT répond que la prise en charge est impossible car la réparation a été réalisée avec un moteur d'occasion.

Faute de comprendre la logique de cette réponse, nous insistons en précisant bien que le problème est celui du moteur d'origine défaillant et n'a pas de lien avec le moteur de remplacement.

Voici la réponse RENAULT par mail : « *Aucune prise en charge n'est possible sur une intervention réalisée avec une pièce d'occasion. Réponse définitive de non recevoir* »

Quel tact ! Quelle élégance !

A la commande, sourire et café.

Après la vente, soupe à la grimace.



Attention : nouvelle adresse à Cergy

Notre antenne de CERGY réintègre les locaux de la maison de quartier après rénovation.

Maison de Quartier AXE MAJEUR HORLOGE

12, allée des petits pains 95800 CERGY ST CHRISTOPHE

Nous pouvons recevoir les consommateurs les mardis, mercredis et jeudis après midi.

Uniquement sur rendez-vous à prendre au 01 39 80 78 15

ECHO DES LITIGES

Notre adhérent a un abonnement téléphonie mobile, et rien d'autre, chez Orange. Or, depuis novembre 2019 Orange lui facture un abonnement internet qui n'a jamais existé puisqu'il est client de SFR pour sa box. À plusieurs reprises notre adhérent a réclamé chez Orange, sans jamais avoir de réponse, le remboursement des sommes prélevées sur compte bancaire pour cette box depuis novembre 2019. Notre association locale intervient auprès d'Orange. 15 jours plus tard Orange envoie un courrier pour informer notre adhérent qu'il va être remboursé sous quatre semaines de 935€.

Notre adhérent tombe en panne avec sa Twingo automatique, rupture d'une pièce de commande de boîte. Ayant souscrit une garantie auprès d'OPTEVEN, le réparateur demande une prise en charge, mais un refus lui est notifié, indiquant que la pièce en cause n'était pas garantie. Nous faisons appel à notre expert conseil qui dépose un rapport, en précisant que la pièce responsable était couverte par son contrat. OPTEVEN revient sur sa décision et indemnise notre adhérent.

La ligne téléphonique mobile de notre adhérente a été détournée (on a changé d'opérateur à son insu). Le lendemain deux opérations de paiement avec sa carte bleue ont été effectuées pour un montant de 2 550.00 €.
Dans un premier temps, la BNP rejette la responsabilité sur sa cliente et refuse de rembourser. Devant le manque évident de protection des données personnelles que toute banque doit à ses clients et que nous avons démontré, la BNP a accepté de rembourser.

En juillet 2021, notre adhérent réserve une voiture de location sur le site de BSP AUTO. Le paiement Carte Bleue est, semble-t-il rejeté, ne recevant pas confirmation de sa réservation, il se rend sur le site de RENTALCARS et fait une nouvelle réservation qui est enregistrée normalement. Quelle ne fut pas sa surprise de voir son compte débité des deux réservations pour la même période.
BSP AUTO et RENTALCARS sont tous deux des courtiers de HERTZ loueur de voitures bien connu. La partie de ping pong entre ces trois intervenants a duré presque un an.
Hertz a enfin accepté de considérer que l'une des deux réservations n'avait pas été utilisée et a remboursé son client de 900 €.

Madame B. reçoit un mail imitant PAYPAL, qu'elle utilise de temps en temps, et donne ses numéros et code de carte bleue. Sa carte est utilisée dans plusieurs débits de tabac de SAINT ETIENNE (42) pour effectuer 8 retraits pour un montant total de 4 102 €
LE CREDIT AGRICOLE refuse de prendre en charge cette escroquerie, nous nous tournons alors vers l'assurance des moyens de paiement souscrite par notre adhérente dans sa banque il y a plus de 20 ans. Notre argumentation faisant état d'un vol par ruse a été prise en considération et le préjudice, 4 102 € intégralement remboursé.

En novembre 2020, notre adhérent réserve sur la plateforme GO VOYAGE des vols pour ISLAMABAD sur la compagnie ETIHAD AIRWAYS pour 4 personnes. (590.11 € par personne) Il reçoit des messages indiquant que cette transaction n'a pas abouti, mais constate sur son relevé de compte 4 virements de 590.11 € au profit de ETIHAD AIRWAYS.
GO VOYAGE n'est pas concerné « nous n'avons rien perçu »
ETIHAD qui ne correspond qu'en anglais fait des recherches !!!!!
Finalement LA BANQUE POSTALE recrédit le compte début 2022 sans explications !!!!

