



Après Noël, voici venu le temps des soldes...
avec ses bonnes affaires...en théorie !

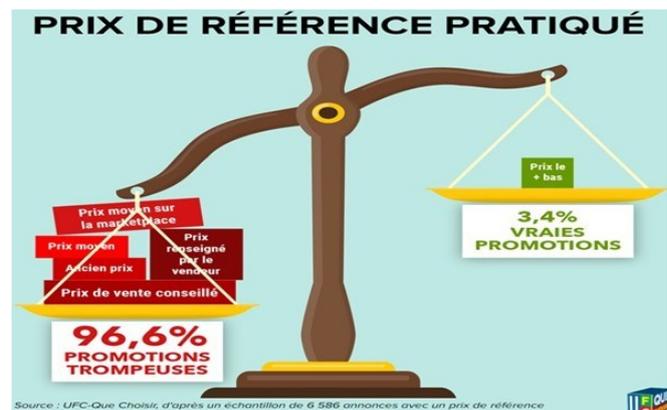
Du 10 janvier au 6 février 2024 auront lieu les soldes d'hiver.

À l'approche de cette période et alors que la directive européenne « Omnibus » qui encadre l'affichage des réductions de prix célèbre son premier anniversaire, l'UFC-Que Choisir dénonce les pratiques contestables des professionnels qui, à travers ce qu'ils appellent désormais des « prix de comparaison », dupent les consommateurs en leur faisant miroiter de belles affaires.

Sur les sites de vente en ligne, plus de 9 prix barrés sur 10 sont des promotions trompeuses.

Déterminée à stopper ces mauvaises pratiques, l'UFC-Que Choisir a déposé plainte pour pratiques commerciales trompeuses à l'encontre d'Amazon, ASOS, Cdiscount, E.Leclerc, La Redoute, Rue du Commerce, Veepee, et Zalando auprès du Procureur de la République de Paris.

Les commerçants en boutique sont en général plus vertueux.



Retenez que :

Lors de l'achat d'un article soldé, vos droits de consommateurs sont les mêmes que pour tout achat et doivent être respectés.

Pour un achat en ligne, sur catalogue ou à domicile vous avez 14 jours (à compter de la réception du colis) pour vous rétracter.

Acheté en ligne ou en magasin, tout article même soldé bénéficie de la garantie légale de conformité de deux ans. Au moindre défaut il doit être remplacé ou remboursé.

Tous les bénévoles de votre
association vous souhaitent
de Joyeuses Fêtes
de fin d'année !



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

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

NOS ACTIONS EXTERIEURES

Bilan des actions conduites par l'Association locale d'Argenteuil-Cergy en 2023

Les bénévoles de l'UFC-Que Choisir Argenteuil Cergy, toujours à vos côtés pour vous apporter des informations ou recommandations sur tous les sujets de consommation, ont participé cette année, à plusieurs actions.

Le 9 septembre 2023, nous étions présents au Forum des Associations d'Argenteuil, ainsi qu'à celui de Cergy. Ce fût l'occasion de faire connaître la campagne : « **Je ne suis pas une data** », le dispositif : « **Mes dépanneurs Que Choisir** » et l'application : « **Quel Produit** ».

Le 28 septembre 2023, à la demande de l'Association « La Maison pour Tous » d'Argenteuil, nous sommes intervenus au cours d'une présentation de 2 heures pour aborder le thème :

Les garanties commerciales, légales et des vices cachés, le droit de rétractation et la résiliation en 3 clics .

Notre auditoire a ainsi été informé sur les bons réflexes à acquérir pour se prémunir d'éventuelles difficultés liées à l'achat d'un produit défectueux ou non conforme. Il a aussi été alerté sur la nouvelle modalité de résiliation d'un contrat.

A l'occasion de la semaine bleue, le 5 octobre 2023, à l'invitation de la municipalité d'Herblay, c'est le thème, très sensible, des **Dépannages urgents et démarchages sous toutes leurs formes (domicile, téléphone, courriel, sms...)** qui a été traité.

Malheureusement, nous sommes souvent sollicités par les consommateurs victimes d'entreprises peu scrupuleuses et la meilleure parade face à ces agissements c'est de prévenir en diffusant des conseils de prudence et en invitant chacun à la plus grande vigilance.

Nous avons également participé à deux évènements festifs :

Samedi 15 avril 2023 : Fête du printemps à Beauchamp.

Lundi 1 er mai 2023 : Fête des Berges à Argenteuil



ANNIVERSAIRE 50 ANS !

L'Union locale UFC QUE CHOISIR d'ARGENTEUIL fêtera ses 50 ans en 2024

À cette occasion nous prévoyons une journée Portes Ouvertes à l'Espace Nelson Mandela

Samedi 25 mai 2024.

Réservez dès à présent votre journée pour venir participer à nos différentes animations !



FACEBOOK DEVIENT PAYANT, EST-CE LEGAL ?

Hier, en me connectant, Facebook me propose un choix concernant les publicités ...

Pour 9,99 €/mois (TVAC) Meta promet que « Vos informations ne seront pas utilisées pour les publicités ».

Une utilisation gratuite du compte Facebook, qui permet de « découvrir des produits et des marques grâce à des publicités personnalisées ».

La gratuité est-elle un droit ?

Lorsqu'une personne souhaite s'inscrire sur Facebook, elle doit accepter les conditions générales établies par la société « Meta Platforms Ireland ». Facebook, c'est entre 60 et 70.000 employés dans le monde. Il est donc parfaitement normal et légitime que le coût de ce service d'une société commerciale soit couvert d'une manière ou d'une autre. Ce n'est donc ni le principe du caractère commercial de la démarche qui pose problème, ni le bénéfice vertigineux de Meta ; c'est la manière de procéder qui pose question.

Le RGPD, cet empêchement de tourner en rond

Facebook a été créé en 2004. La phrase « C'est gratuit (et ça le restera toujours) » est devenue une caractéristique notable de la page d'accueil de Facebook. Cette phrase sera remplacée en août 2019 par « C'est facile et rapide » quelques mois après l'adoption du RGPD ! Le business model de Facebook a été fortement mis en difficulté ces dernières années avec l'entrée en vigueur du Règlement européen, et les difficultés juridiques se sont accumulées.

Les Norvégiens ont été les premiers à dire non aux publicités Facebook.

Le passage au payant est-il conforme au RGPD ?

Selon nos règles en vigueur, la publicité ciblée doit reposer sur le consentement de l'utilisateur. En l'occurrence, c'est le caractère « libre » du consentement qui semble poser problème. L'utilisateur a un outil gratuit depuis 15 ans, sa dépendance a été créée par Facebook, et soudain il n'a plus de liberté de consentement puisque les nouvelles règles lui créent une contrainte. Finalement, c'est l'utilisateur qui doit « couvrir » le non respect du RGPD de Facebook, en sélectionnant une option qui en plus, n'est toujours pas conforme à l'article 7.4 du RGPD.

Le passage au payant est-il valable sur le plan contractuel ?

Le réseau social a, pendant plus de 15 ans, construit sa réputation avec une phrase devenue emblématique : « C'est gratuit et ça le restera toujours ». C'est donc une modification unilatérale du contrat, portant sur l'engagement de l'utilisateur à l'époque, sur lequel l'éditeur revient avec, en cas de refus, une situation extrêmement dommageable pour celui qui se retrouve, du jour au lendemain, privé de cet outil.

Que peut faire Facebook ?

Facebook a le droit de gagner sa vie en proposant un service par ailleurs extrêmement apprécié par un grand nombre d'utilisateurs. Ce qui pose problème, c'est la brutalité de l'évolution et l'ultra-simplicité du choix (tu payes ou tu dégages) dans un contexte qui a vu le réseau insister sur la gratuité, qui fait que l'opération ressemble plus à un braquage qu'à un consentement. Nous aurions été moins heurtés par le fait de proposer d'autres choix. Nous ne serions guère étonnés qu'une action collective voit le jour, quelque part en Europe, pour contester ce changement brutal et douteux ? Il sera aussi intéressant de voir la réaction des autres réseaux sociaux, car ce qui précède vaut pour Facebook, certes, mais aussi pour d'autres acteurs mondiaux qui fonctionnent sur le même business model...

Sources :

Etienne Wery. [Facebook est devenu payant ! Est-ce légal ? - Droit & Technologies \(droit-technologie.org\)](#)

[Comment nous diffusons des publicités dans la région Europe | Pages d'aide Facebook](#)

ECHO DES LITIGES

Notre adhérent se rend chez DARTY pour effectuer un achat. Le vendeur, sans se préoccuper de la demande du client, propose la souscription à un contrat de service pour bénéficier des dépannages et finit par arracher la signature. Il s'agit d'un contrat payable par prélèvements mensuels.

Rentré chez lui sans même avoir pu faire l'achat qu'il souhaitait et au calme, notre adhérent se ravise et fait opposition aux prélèvements. Il conteste auprès de DARTY qui refuse d'annuler le contrat considérant que le client s'est engagé et le poursuit.

Notre association intervient auprès de DARTY en dénonçant ces pratiques agressives pour inciter à l'achat de produits accessoires lesquels sont peut-être plus rémunérateurs que les produits eux-mêmes. Finalement DARTY annule le contrat.

En juillet 2023, notre adhérente souscrit un forfait Freebox avec internet et télévision au prix de 39,99€ par mois. En août 2023 elle reçoit une première facture d'un montant de 544,70€ qui fait apparaître des abonnements à plus de 60 packs TV souscrits en juillet. Elle conteste ces souscriptions. En septembre et octobre elle reçoit 2 factures dont les montants sont du même ordre. Elle refuse de payer les 3 factures. Free suspend la connexion internet. Notre association intervient auprès de Free. Finalement Free annule les 1485,89€ de factures contestées et rétablit la connexion.

Constatant une fissure dans une cloison, notre adhérente consulte une entreprise de maçonnerie qui impute ces fissures à un velux qu'il faudrait remplacer. Un devis est réalisé et un acompte versé. Un charpentier consulté indique que le velux n'est pas en cause, il s'agit de la déformation d'une poutre, sans conséquences. Malgré plusieurs demandes le maçon ne rembourse pas l'acompte, ce n'est qu'à réception d'un courrier à entête de l'UFC qu'il renvoie un chèque de 858.56 en remboursement de l'acompte.

En juillet 2023 notre adhérente achète chez un professionnel un appareil auditif pour un montant total de 4198,20€. Le professionnel l'informe que la sécurité sociale prend en charge 480€ et que sa mutuelle CPMS lui remboursera 620€. Ce remboursement n'arrivant pas elle contacte CPMS qui ne répond pas à ses demandes. Notre association intervient auprès de CPMS pour demander le remboursement prévu. CPMS effectue le virement de 620€ en septembre 2023.

Lors de la restitution d'un véhicule de location, le loueur constate, en l'absence du locataire, un pneu à plat et s'empresse de prélever 256,51€ sur la carte bancaire donnée en garantie. Nous contestons ce prélèvement, la facture fournie indiquant un coût réel de 23,40€.

La somme de 256,51€ est aussitôt recreditée sur le compte de notre adhérent.

Le 20 mai 2023, notre adhérente commande 2 robes sur le site « robe-fleurie.fr »

Deux colis lui sont envoyés, elle n'en reçoit qu'un seul. Après maintes réclamations suivies de promesses mais sans effets, notre intervention à permis d'obtenir le remboursement de l'article non reçu.

Notre adhérente, lors d'un achat d'une TV durant le Black Friday bénéficie d'un remboursement garanti par Samsung. Après l'envoi de son RIB, celle-ci est toujours en attente du règlement. Après de nombreux échanges, Samsung indique que le virement a été fait, ce qui est faux. L'UFC prend en charge le dossier, et obtient le remboursement prévu.

Notre adhérent fait l'acquisition d'une Sandero boîte auto en 2020. En 2021, le véhicule montre des signes de défaillance au démarrage et au passage de marche arrière. La voiture est amenée au garage RENAULT qui ne note aucune anomalie. Après reprise du véhicule, le problème se reproduit. De nouveau contrôle et diagnostic : Volant moteur défectueux. Prise en charge du garage, après démontage, une autre pièce est à remplacer, mais cette dernière n'est pas disponible. Après courrier de l'UFC au service relation clientèle de RENAULT, la pièce devient disponible.