

QUE

CHOISIR

Touraine

| TOURS | AMBOISE | CHINON | LOCHES | TOURS NORD |

Publication de l'association Que Choisir 37

Numéro 27 - novembre 2019

Edito

Voici le dernier numéro de l'année de Que-Choisir Touraine, réalisé avec des moyens humains de plus en plus limités. En effet, il est toujours nécessaire de rappeler que l'UFC-Que Choisir 37 est une association de défense des droits et intérêts des consommateurs et que ses missions ne sont portées que par des bénévoles. Toutes ces personnes n'hésitent pas à donner de leur temps, de leur énergie pour que l'association puisse perdurer. Tout le monde est conscient de la nécessité de se mobiliser contre des pratiques que condamne le législateur mais bien peu s'engagent dans le combat. Il est important que nous soyons plus nombreux et nous faisons appel à toutes les bonnes volontés qui partagent nos valeurs pour venir rejoindre l'équipe de l'UFC-Que Choisir 37 et apporter leur expertise pour une cause toujours à défendre.

Ce ne sont pourtant pas les motifs de mobilisation qui manquent comme

vous pourrez en juger à la lecture du présent bulletin. Le démarchage sous toutes ses formes est toujours d'actualité et nous



vous rappelons à quoi vous engage un contrat, la question primordiale n'étant pas

"je signe où ?" mais bien "je signe quoi ?". La fraude bancaire est en nette hausse et nous vous mettons en garde contre les arnaques les plus répandues. Nous faisons le point sur le déploiement de la fibre optique à Tours et en Indre-et-Loire. Tous ces sujets et bien d'autres sont à découvrir dans les pages qui suivent.

Bonne lecture à tous.



Un réseau



4 000 bénévoles donnent leurs conseils dans 150 associations locales. En Touraine, pour les rejoindre ou bénéficier de leurs conseils, nous ne sommes forcément pas loin de chez vous !

Un litige ?



Vous avez un litige ? L'UFC Que choisir vous propose toute une palette de solutions pour y répondre en vous rendant à notre association locale, dans l'une de nos permanences ou en ligne depuis chez vous.

Nos actions



L'UFC-Que choisir est une association à but non lucratif entièrement consacrée à satisfaire les besoins des consommateurs, protéger leurs droits et leurs intérêts par ses campagnes, enquêtes, actions collectives et achats groupés.

SOMMAIRE

- 2 Tout est contrat
- 3 Bloctel
- 4 - Enquête sur le prix du bio
- Le prix du timbre

- 5 Prévention d'un cancer
- 6 - 7 - 8 La fibre optique
- en Indre-et-Loire

- 9 La fraude bancaire
- 10 Nouvelles règles pour les EDP
- 11 - Pratiques déloyales
- Les chiffres du standard



UFC-Que Choisir - <http://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

L'association de consommateurs de référence

Tout est "contrat"

Il n'y a aucune urgence à demander où il faut signer !

Monsieur Jourdain, bourgeois gentilhomme, en a pris conscience un jour "depuis quarante ans, je fais de la prose sans le savoir". Et nous, consommateurs, depuis combien de temps concluons-nous des contrats sans le savoir ?

Tout engagement sous forme écrite conclu avec un fournisseur constitue un contrat. Le professionnel s'engage à fournir un bien ou un service et le consommateur, pour sa part, s'engage à en payer le prix.

A noter que le simple ticket de caisse, quel que soit son format, est un contrat qui constate une vente et permettra au consommateur de faire valoir ses droits (garantie, échange, remboursement).

Il n'existe pas de petit contrat sans importance.

Le contrat constitue un accord sur la chose et sur le prix et engage ses signataires.



Attention !

- ◆ Un bon de commande, un devis, une promesse d'achat... deviennent un contrat à partir du moment où les signatures des parties y sont apposées.

Le consommateur s'engage à payer la totalité du prix indiqué, quelles que soient les modalités de paiement et les conditions d'obtention du bien ou service commandé (précisées dans le contrat). Les contrats bénéficiant d'un droit de rétractation deviennent effectifs 14 jours après signatures.

- ◆ Pour les signatures d'un contrat par voie électronique, le consommateur se trouve engagé dès qu'il renvoie le code électronique fourni qui fait office de signature.

La signature d'un contrat d'achat de biens ou de services est un acte important de la vie du consommateur. Vous devez faire preuve de la plus grande vigilance AVANT de prendre tout engagement.

Les signataires

Le consommateur doit vérifier les renseignements le concernant sur le contrat. Il doit aussi s'assurer que le



professionnel est bien compétent dans le domaine concerné. Le contrat doit comporter toutes les mentions obligatoires et/ou utiles pour obtenir des réponses à ces questions (inscription au registre du commerce, des métiers..., assurance responsabilité civile professionnelle, adresse du siège, nature de la personne morale le cas échéant, etc.).

Dans les litiges traités, l'UFC-Que Choisir 37 constate qu'il est parfois très difficile de connaître l'identité exacte et l'étendue des compétences du professionnel. Quelquefois même, la nature exacte de son engagement n'est pas clairement définie.

Les clauses du contrat

Même si elles sont en très petits caractères, il faut lire toutes les clauses et se sentir en mesure de les accepter. **Aucune place ne doit être laissée au doute.** Le consommateur a parfaitement le droit de reporter la signature jusqu'au moment où toutes les explications lui auront été fournies (droit à l'information préalable du consommateur).



Tout est "contrat" (suite)



Certains contrats peuvent comporter des clauses abusives qui créent un déséquilibre entre les droits des professionnels et ceux des consommateurs. En cas de doute, il est indispensable de se renseigner **AVANT** de signer.

En cas de litige ultérieur, le contrat de vente de biens ou de services (quelquefois les deux), constituera le support de toute action amiable ou juridique.

MV

Bloctel : des entreprises condamnées

Créé il y a maintenant trois ans, Bloctel était censé nous protéger (après inscription sur son fichier) des appels intempestifs et surtout incessants de sociétés. Mais malheureusement, de nombreuses entreprises ne respectent pas le dispositif Bloctel (environ un tiers des entreprises contrôlées selon la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)). En cas d'infraction, les amendes vont de 16 000 € à 75 000 €.



Depuis le début 2019, quatre nouvelles entreprises ont été condamnées pour démarchage abusif et, pour une fois, la DGCCRF a publié leur nom : nous pouvons enfin savoir qui sont ces mauvais élèves. Les deux premières entreprises sont spécialisées dans la rénovation et les énergies renouvelables :

- ★ **Premium Energy, démarchant sous l'enseigne Fédération de l'habitat écologique** (40 000 € d'amende rapportée à 10 000 € après un recours gracieux).
- ★ **Oxygène** (24 850 € d'amende).

★ La société **SAS Ocealis, démarchant sous le nom commercial La Téléassistance et l'enseigne Homveil**, est une entreprise de téléassistance à domicile pour personnes âgées (75 000 € d'amende) qui affirme depuis avoir nettoyé ses fichiers d'appel.

★ Enfin, la dernière entreprise **Deevea Conseils, qui démarque sous le nom commercial de Prevealys-Assurica et de l'enseigne Prevea Conseils**, dans le secteur des mutuelles santé, n'est condamnée qu'à une amende administrative de 16 000 € et explique que la faute serait le fait de commerciaux extérieurs à son entreprise.



Il est à regretter que ces amendes et leurs montants ne soient guère dissuasifs.

Face à l'inefficacité de Bloctel, les associations de consommateurs (dont l'UFC-Que Choisir) plaident pour un consentement express au démarchage des consommateurs. Un préfixe aisément identifiable pour les appels de démarchage téléphonique est aussi demandé.

JC

Un seul site officiel et gratuit : <http://www.bloctel.gouv.fr/>



Enquête sur le prix du bio résultats nationaux et locaux

L'intérêt du consommateur français pour le bio se confirme en 2018. Qu'il soit motivé par la préservation de sa santé, la recherche du goût ou le respect de l'environnement, il consomme de plus en plus de produits bio et change ses habitudes alimentaires.

L'UFC-Que Choisir a effectué sa troisième enquête sur le bio au cours du premier trimestre 2019 (entre le 26 janvier et le 9 février). Il était question dans cette enquête :



- ◆ de mesurer le surcoût du panier bio par rapport au panier conventionnel ;
- ◆ d'observer l'évolution du prix du bio entre 2017 (dernière enquête) et 2019 ;
- ◆ d'évaluer le niveau de prix du bio chez les différents acteurs du marché, les grandes surfaces alimentaires (GSA, 49 % de parts du marché) et les enseignes spécialisées (34 % de parts du marché).

Un panier de 39 produits (marques nationales bio et marques de distributeurs) représentant la consommation bio des Français sert de base à l'enquête. Ce panier de base est décliné en trois versions pour comparaison : produits conventionnels vendus en grandes surfaces, produits bio vendus en grandes surfaces, produits bio vendus en magasins spécialisés.

Au niveau national, le panier bio (GSA et magasins spécialisés confondus) est plus cher de 80 % par rapport au panier conventionnel (155 €/86 €). Si pour les produits d'épicerie bio du panier, l'achat en grande surface est plus avantageux (102 € pour les GSA contre 144 € pour les magasins spécialisés), les fruits et légumes bio de ce même panier sont néanmoins moins chers dans les magasins spécialisés



(31 € pour les GSA contre 25 € pour les magasins spécialisés). En revanche, si les produits conventionnels ont augmenté de 3,7 % en un an, les produits bio n'ont, eux, augmenté que de 0,95 % sur la même période. L'enquête 2019 permet donc d'affirmer que l'écart entre le bio et le conventionnel s'est un peu réduit en deux ans.

Au niveau local, huit magasins spécialisés bio d'Indre-et-Loire ont été enquêtés. Le prix moyen du panier servant de base est localement le même que celui de la moyenne nationale pour les magasins spécialisés (169 €).

Vous pouvez retrouver les résultats complets de cette enquête sur notre site :

<https://www.quechoisir.org/enquete-prix-du-bio-plus-cher-chez-les-specialises-sauf-pour-les-ruits-et-legumes-n69423/>



JC

Bonne année !

Au 1^{er} janvier 2020, le timbre vert (près de 65 % des lettres) passera de 88 centimes à 97 centimes d'euros (hausse de 10,2 % !). Quant au timbre rouge, il passera de 1,05 à 1,16 euros (hausse de 10,5 % !). Ces augmentations tarifaires touchent l'ensemble des prestations du service universel (courrier des particuliers, courrier des professionnels, publicité adressée, colis...). Mais l'Arcep (le régulateur du secteur postal) plafonne à 5 % la hausse

moyenne des tarifs sur l'ensemble des services et laisse ensuite à la Poste la liberté d'organiser ses prix. De fait, la Poste augmente les tarifs pour les particuliers sur une activité où elle est en monopole, tout en modérant les tarifs aux entreprises, pour lesquels elle est en concurrence. Quant à la publicité adressée, sa hausse (1,1 %) se calquera, quasiment comme toujours, sur l'inflation.



LA POSTE



A terme, selon notre président national, Alain BAZOT, "l'objectif de ces hausses continues et massives du prix des timbres est d'étouffer à petit feu le service postal universel, pour obtenir la suppression du timbre rouge (livraison à J+1), ou la réduction de 6 à 5 jours par semaine de la collecte et de la distribution du courrier".

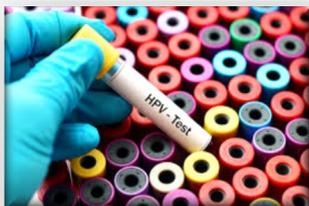
L'UFC-Que Choisir demande que l'Arcep ne se contente plus de fixer une inflation moyenne et qu'elle plafonne l'évolution des tarifs pour les particuliers.

JC

Prévention d'un cancer qui devrait disparaître

Dans le cadre des réunions "Jeudi de la santé", la mairie de Tours a organisé une rencontre sur le thème "Du vaccin au frottis cervical : si demain les femmes faisaient disparaître le cancer du col de l'utérus!"

Deux gynécologues (Pr Marret, Dr Sengchanh) et une infectiologue pédiatre (Dr Maakaroun-Vermesse) présentaient l'état des lieux et faisaient partager leurs objectifs d'éradiquer les maladies dues aux Papilloma virus humain (HPV).



Dans le monde, le Cancer du col de l'utérus (CCU) est la 4ème cause de mortalité par cancer.

En France, il y a 3 000 nouveaux cas de CCU par an et 1 100 décès par an. L'âge moyen lors du diagnostic est 56 ans et l'âge moyen lors du décès est 66 ans.

Les papilloma virus humains comportent environ 200 types dont 13 sont à haut risque cancérogène.

- * Chez la femme, 90 % des lésions du col de l'utérus de haut grade seraient induits par HPV, aboutissant à des lésions précancéreuses et des cancers du col de l'utérus.
- * Chez l'homme, ils sont responsables de 1 300 cancers de la gorge et de 450 cancers anogénitaux par an.

La prévention se fait à deux niveaux :

Prévention primaire, avec la vaccination contre le Papilloma virus humain. Les recommandations vaccinales actuelles en France s'adressent aux filles, aux homosexuels hommes et aux personnes atteintes d'immunodépression.

Les 26 essais contrôlés incluant plus de 73 000 femmes montrent que la vaccination réduit le risque de lésions précancéreuses de 164 à 2 pour 10 000.

La vaccination des garçons aux mêmes âges que les filles n'est recommandée en France que dans deux régions-tests.



Un rapport sexuel avec un partenaire porteur du virus HPV peut provoquer une infection en quelques semaines ou mois. Deux facteurs de risque sont déterminants : sexualité précoce et nombre élevé de partenaires sexuels.

Prévention secondaire par le dépistage et le traitement des lésions précancéreuses pour éviter leur évolution vers le cancer.

Les recommandations françaises sont :

- * un dépistage cytologique à faire tous les trois ans de 25 à 65 ans, après deux dépistages normaux à un an d'intervalle.
- * un dépistage généralisé à toutes les femmes, qu'elles soient enceintes, ménopausées ou vaccinées contre le HPV...

Le dépistage par frottis cervical détecte par an 235 000 cytologies anormales et 35 000 lésions précancéreuses.

Couverture vaccinale en France : elle est seulement d'environ 20 % alors qu'elle est d'environ 80 % dans d'autres pays européens ! Une couverture vaccinale de 70 % permettrait d'éviter en plus chaque année 1 300 cancers du col, 415 cancers de l'anus et 660 décès !



Les femmes éradiqueront le cancer du col de l'utérus en se faisant vacciner, en faisant vacciner leurs filles et leurs garçons et en effectuant les examens de dépistage tous les trois ans.

Z. Maakaroun-Vermesse

Vous pouvez retrouver le programme des conférences des jeudis de la santé sur <https://magazine.tours.fr/services-en-actions/cycle-2019-2020-des-conferences-des-jeudis-de-la-sante/>

La fibre optique en Indre-et-Loire



La fibre va être déployée dans les 272 communes d'Indre-et-Loire. Deux aménageurs du réseau "fibre" se partagent notre département qui est divisé en deux zones :

1) Tours Métropole* : zone d'initiative privée aménagée par Orange qui construit le réseau et peut commercialiser directement la fibre optique. L'objectif théorique de couverture sur ce périmètre est de 92 % en 2020 et en principe de 100 % à fin 2022 (objectif national).



2) Le reste du département, appelé zone d'initiative publique, en zone urbaine ou rurale : territoire fibré par TDF et la société de projet Val de Loire Fibre



dans le cadre d'une délégation de service public supervisée par Val de Loire Numérique (établissement public). L'objectif est de couvrir l'intégralité du territoire, y compris l'habitat le plus isolé en zone rurale, à fin 2022.



*A l'exception des communes de Rochecorbon, Chanceaux-sur-Choisille et Parçay-Meslay qui, ayant rejoint "Tours Plus" tardivement, ne font pas partie du périmètre Orange et sont gérées par TDF.

Pour réaliser ce déploiement en dehors du territoire de Tours Métro-

pole, les collectivités territoriales d'Indre-et-Loire ont constitué un "facilitateur" public, le Syndicat Mixte Ouvert (SMO) "Val de Loire Numérique" qui a en charge le suivi des opérations en Indre-et-Loire mais aussi en Loir-et-Cher.

Pourquoi deux aménageurs sur un même département ?

En 2011, au moment de l'appel national à l'investissement privé des grands opérateurs (Orange, SFR, Bouygues ou Free), ceux-ci ont choisi leurs cibles en fonction de la rentabilité à venir. La concentration géographique de leurs futurs clients les a naturellement conduits à se limiter aux métropoles et la métropole de Tours a été dévolue à Orange.

Pour les autres villes et les zones rurales du département, dont le raccordement en fibre optique n'était pas programmé, il a fallu une action forte des pouvoirs publics, de la région, du département et de l'ensemble des communautés de communes pour construire ce qu'on appelle un Réseau d'Initiative Publique (RIP). Un organisme de gestion public "Val de Loire Numérique" a été constitué et a fait appel à un opérateur neutre, TDF, avec une délégation de service public (DSP), pour construire ce réseau en dehors de Tours Métropole.

Quel est le montage en dehors de la métropole ?

TDF, opérateur d'infrastructures en

fibre optique, devra installer plus de 180 000 prises en Indre-et-Loire d'ici à fin 2022. Ce réseau ouvert et neutre permettra à tout fournisseur d'offres Internet intéressé de proposer ses services, avec des débits descendants entre 100 Mbps et 1 Gbps.

Ce choix assumé où "celui qui construit ouvre son réseau à ceux qui commercialisent", permet à chaque usager, quel que soit son lieu d'habitation, de garder la possibilité de choisir un opérateur en faisant jouer la concurrence. Néanmoins, il faut que le fournisseur d'accès à



Internet (FAI) qui vous intéresse ait effectué les travaux d'ingénierie nécessaires et se rapproche de Val de Loire Fibre afin de proposer ses services sur le réseau

d'initiative publique, ce qui n'est pas toujours le cas. A ce jour, TDF a déjà signé des partenariats avec 7 ou 8 opérateurs petits et grands (dont SFR, Bouygues et Orange). Les autres devraient suivre sous peu.

Tout le réseau fibre est construit à neuf en utilisant si possible pour son passage les infrastructures existantes du réseau téléphonique ou d'énergie (aérien ou souterrain) qui sont utilisées et louées à Orange, l'opérateur historique ou à ENEDIS, exploitant du réseau d'électricité.



A noter :

- les "zones blanches" en téléphonie mobile ne signifient pas forcément zone blanche en fibre, les deux réseaux sont différents ;
- l'installation physique de la fibre dans un immeuble collectif nécessite l'accord préalable du syndic après un vote des copropriétaires en assemblée générale.

Comment savoir si mon logement est "éligible" à la fibre ?

Renseignez-vous auprès des différents fournisseurs d'accès à Internet.

Pour les habitations situées dans la zone Tours Métropole, vous pouvez consulter :

<https://reseaux.orange.fr/>

Pour le reste du département, y compris les zones rurales, utilisez le site de

<https://www.valdeloirefibre.fr>

où un outil de diagnostic, rue par rue, est disponible directement en page d'accueil. Il suffit de cliquer sur



"Quand serez-vous raccordable à la fibre ?" et de suivre les indications.

Peu importe quel opérateur a déployé la fibre dans votre immeuble ou dans votre quartier, vous pouvez, en théorie, souscrire une offre chez l'opérateur de votre choix, à condition que ce dernier couvre le secteur.

L'abonnement à la fibre

Il faut bien connaître ce que l'on veut acheter comme services et avoir aussi un matériel informatique et télévisuel adapté. De façon générale, méfiez-

vous aussi des débits annoncés, il s'agit de données théoriques qui, dans la réalité, ne sont jamais atteintes (*). Sachez aussi que vous aurez beau avoir la fibre, votre connexion risque d'être limitée si votre ordinateur est connecté à votre box en Wi-Fi ou par le courant porteur en ligne (CPL).

Pour le raccordement au domicile, faire jouer la concurrence entre les fournisseurs d'accès. C'est à l'usager de faire la démarche pour être raccordé.

Que ce soit en zone rurale ou urbaine, le coût de l'abonnement de base à la fibre est à peu près équivalent à celui d'un abonnement au cuivre type ADSL. Peuvent s'y ajouter des services complémentaires comme des bouquets cinéma, la téléphonie mobile, etc. Comptez des frais d'accès au service et, le cas échéant, le coût du changement d'opérateur. Attention toutefois car certains peuvent facturer des frais pour le raccordement du logement (ce qui n'est pas le cas sur le secteur d'initiative publique).

Alors, faut-il choisir la fibre ?

Alors que l'État oblige les administrés à passer par Internet pour effectuer certaines démarches, alors que le nombre d'ordinateurs, de smartphones et de tablettes ne cesse d'augmenter, que le marché des objets connectés explose et que des services de plus en plus gourmands en bande passante apparaissent, la qualité de la connexion Internet est désormais un enjeu national.

La généralisation de la fibre optique permettrait de résoudre ce problème. Mais, même si son déploiement s'accélère, il va parfois falloir faire preuve de patience !

Si vous avez l'habitude d'échanger de gros fichiers, que vous avez à la maison plusieurs adolescents connectés, que vous jouez à des jeux en ligne ou



que vous que vous regardiez des films en THD, alors la réponse est oui compte tenu du prix actuel des offres fibre.

Pour vous aider à choisir un opérateur, connectez-vous sur le comparateur de Que Choisir :

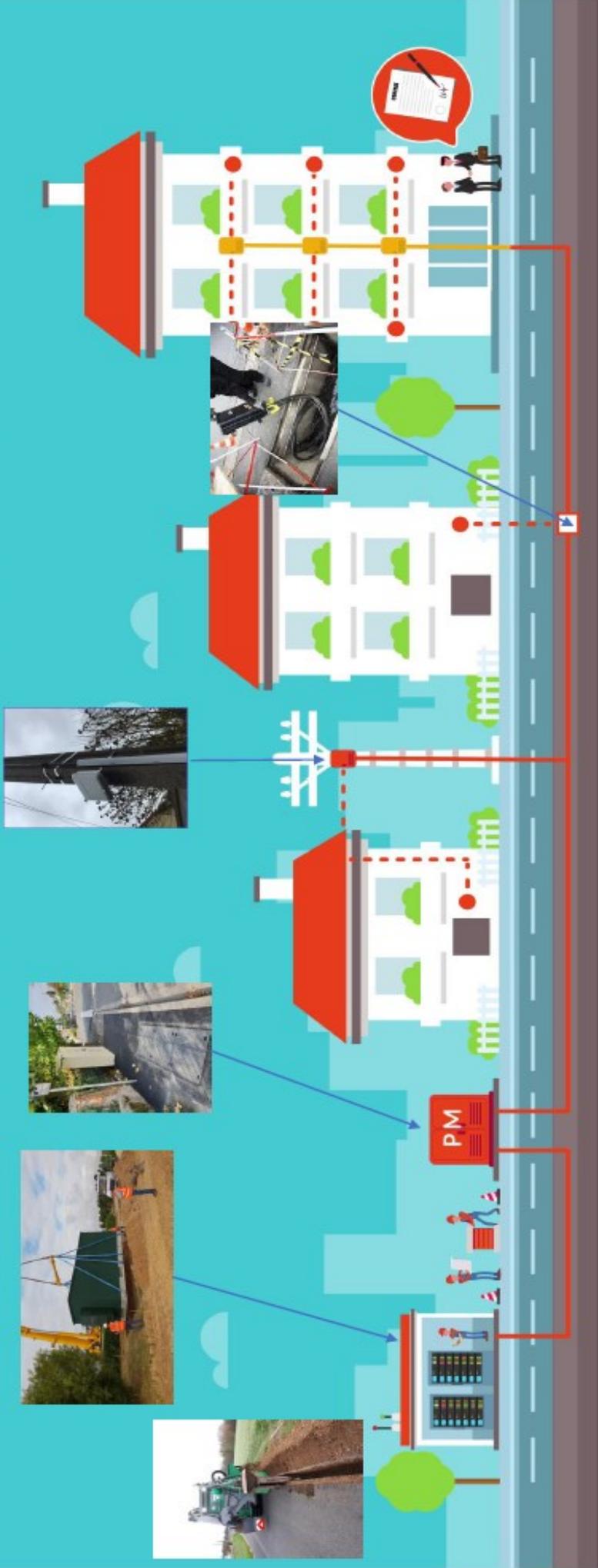
<https://www.quechoisir.org/comparateur-fai-n21205/>

(*) 137 Mbps : c'est le véritable débit moyen par la fibre, suite à un test réalisé par l'UFC-Que Choisir en mars 2017 auprès de 801 usagers, Orange proposant le meilleur débit pour la télévision haute définition (THD).

Document réalisé avec le concours de **Val de Loire Numérique** que nous remercions.



COMMENT LA FIBRE EST DÉPLOYÉE



- Réseau Val de Loire Fibre
- Déploiement sous réserve d'accord de la copropriété ou bailleur
- PM
- Points de mutualisation
- Nœud de Raccordement Optique : point de départ du réseau et site d'hébergement des opérateurs
- Points de Branchement en chambre
- Point de Branchement aérien
- Point Terminal Optique
- Point de Branchement de palier
- Partie terminale réalisée lors de la souscription d'un abonné auprès d'un fournisseur d'accès internet
- Convention pour l'installation de la fibre dans les immeubles

Fraude bancaire en hausse de 36 % : record battu en 2018 !

Au mois de septembre 2019, l'autorité de contrôle des banques (ACPR) a alerté sur la multiplication de sites frauduleux de banques, sites très bien imités. Il s'agit de tentatives de phishing (hameçonnage), bien cachées, pour soutirer aux victimes des données personnelles. Le



plus souvent, c'est un envoi de courriel prétextant un besoin de mise à jour de son profil, avec un lien renvoyant vers le soi-disant site de la banque.

Ces contenus frauduleux sont "quasi intégralement identiques mais se présentent sous des noms différents ou avec quelques variations", prévient l'ACPR qui a ainsi épingle 60 sites illicites durant le dernier mois, sites ajoutés à sa liste noire.

L'internaute qui reçoit un tel courriel est invité à entrer ses codes d'accès. Les arnaqueurs s'en emparent, les modifient et prennent possession de son compte en ligne. Ils accèdent alors à toutes ses données bancaires (numéro de compte, adresse, numéro de téléphone, etc.) et changent le code. Les fraudeurs réussissent ensuite à associer une autre carte SIM du téléphone de l'utilisateur ciblé à leur propre téléphone pour valider, avec les SMS reçus de la banque, des achats sur Internet ou effectuer des virements frauduleux vers un de leurs comptes.



Pour faciliter ces fraudes, le compte de l'escroc est le plus souvent ouvert dans une banque qui traite ses opérations uniquement à distance, sans rencontre physique du client.

Un système d'authentification insuffisant

Face à cette explosion de fraude bancaire, une nouvelle directive (DSP2) de l'Union européenne devait rehausser la sécurité à compter du 14 septembre 2019 avec un dispositif d'authentification renforcée en lieu et place de l'envoi du seul code SMS (dispositif 3D-Secure) pour les paiements à distance égaux ou supérieurs à 30 euros.

Comme on pouvait s'y attendre, ce délai n'a pas été tenu. Pour la France, il a été différé en 2022. Il faut rappeler qu'un e-commerçant sur quatre ne propose toujours pas de protocole de paiement sécurisé sur son site. Plus grave encore, seulement 24 % des victimes sont prévenues par leur banque en cas de débit frauduleux, trois quarts ne déposent pas plainte et plus de 95 % des plaintes déposées n'aboutissent pas !

Avec plus d'un milliard d'euros en 2018 et 1,2 million de ménages escroqués sur un an, l'application de la réglementation européenne est d'autant plus impérieuse ! Pour cette même année 2018, on atteint une hausse de 144 % depuis 2010, pour un coût moyen de 860 euros par foyer victime !

Le chèque n'est plus la cause principale de cette hausse puisque la carte bancaire totalise 90 % des fraudes, les paiements à distance étant les moins sûrs, bien que représentant 15 % des opérations par carte bancaire.

Remboursement des fraudes : les banques traînent les pieds

Si les banques sont tenues de rembourser immédiatement les victimes (sauf cas de négligence ou de fraude des clients), 20 % des escroqueries ne sont jamais indemnisées ! Une enquête de Que Choisir, réalisée en août 2019 auprès de 460 consommateurs victimes de fraude au cours des douze derniers mois, a montré que l'envoi du SMS pour authentifier les paiements constitue un véritable alibi pour limiter les remboursements.



Être indemnisé relève donc du parcours du combattant après un piratage de compte. Même difficulté, d'ailleurs, pour les falsifications de chèque, tout est fait pour que la victime d'une fraude abandonne : accusation de négligence, demande de plainte, multiples justificatifs, délais de remboursement longs, etc.

En Indre-et-Loire, Que Choisir 37 constate effectivement ces difficultés à obtenir un remboursement des sommes détournées. Récemment, pour une falsification très grossière d'un chèque volé dans le circuit de distribution postale (dépôt de plainte fait et contestation par le client du débit du chèque frauduleux), le Crédit Agricole Touraine-Poitou a mis huit mois pour rembourser totalement son client de 2 150 euros.

Autre exemple pour la même banque : Que Choisir 37 a dû porter devant la justice une affaire de virements

(détournés suite à un piratage de compte) afin de faire valoir les droits d'un consommateur et obtenir le remboursement. La banque n'apportait aucune preuve de faute ou de négligence grave de son client concernant la sécurité de son compte, comme le prévoit la réglementation, pour refuser le remboursement.

L'évolution prévue pour sécuriser les paiements en ligne en 2022

La Banque Centrale Européenne (BCE) a accordé, fin août 2019, un sursis jusqu'en 2022 à plusieurs états européens, dont la France. Dans un premier temps,

18 mois sont prévus pour sécuriser la majorité des transactions pour être, dans un deuxième temps, entièrement opérationnel en 2022. Il est envisagé au moins deux éléments de sécurisation, par exemple, mot de passe + code SMS ou mot de passe + empreinte digitale ou mot de passe + reconnaissance faciale...

Espérons que cette mesure européenne

Authentification renforcée
norme n°1033-2018



SMS



Empreinte digitale



Reconnaissance faciale

aura les effets attendus pour sécuriser les paiements en ligne et que de réelles sanctions seront prévues pour les banques qui nient aux consommateurs leur droit au remboursement, limitant ainsi les "parcours du combattant" de ces consommateurs.

Soyez vigilants, les courriels de phishing apparaissant de plus en plus authentiques.

Attention aux liens contenus dans un message reçu.

Ne saisissez jamais des données personnelles à réception d'un courriel quelle que soit son origine (banque, assurance, impôts...). Si vous avez un doute, renseignez-vous, **contactez l'organisme pour savoir s'il est bien l'expéditeur du message.**

JV

Source : Fédération UFC-Que Choisir

Nouvelles règles pour les EDP (engins de déplacement personnel) depuis le 1er septembre 2019



Les EDP motorisés (trottinettes électriques, gyropodes, hoverboards, etc.) sont des moyens de transport en pleine expansion dans nos villes et Tours ne déroge pas à la règle. Leurs utilisateurs apprécient le fait que ce soit non polluant, pratique, léger et passe-partout. Mais les autres utilisateurs de l'espace public ne sont pas toujours aussi enthousiastes car jusqu'à présent, ces EDP n'étaient pas répertoriés comme catégorie dans le Code de la route et leur utilisation relevait d'un grand flou.

Depuis le 1^{er} septembre 2019, un décret de la loi sur l'orientation des mobilités (LOM) modifiant le Code de la route

pose de nouvelles règles en la matière. Il est interdit de conduire un EDP pour les enfants de moins de 12 ans, de prendre un passager, de porter casque audio ou écouteurs et la vitesse est désormais limitée à 20 km/h. En agglomération, les usagers doivent obligatoirement utiliser les pistes ou bandes cyclables existantes. Hors agglomération, il est interdit de circuler en EDP sur la chaussée. En cas d'infraction, plusieurs amendes sont prévues : 35 € pour tout manquement aux règles de circulation, majorée à 135 € pour circulation sur un trottoir et jusqu'à 1 500 € pour infraction à la vitesse.

A Tours, il est question de permettre une location de trottinettes en libre-service et trois opérateurs auraient



déjà proposé leurs services. Avec la loi LOM, c'est la collectivité gestionnaire du domaine public qui délivre le titre d'occupation, autorisation qui peut être soumise au respect d'un certain nombre de règles définies dans un cahier des charges : zone de stationnement, caractéristiques environnementales des engins, modalités de retrait des engins hors d'usage...

Yves MASSOT, adjoint délégué aux transports de la ville de Tours, disait dès juillet 2019 sur TV Tours attendre la loi LOM pour réglementer l'utilisation, le stockage et le stationnement des trottinettes et cela afin d'éviter que l'on ne retrouve ces engins abandonnés très vite et partout.



JC

Pratiques déloyales et trompeuses dans le secteur des énergies renouvelables et de la rénovation thermique

Réalisée en 2018, une enquête de la DGCCRF (Direction générale de la consommation et de la répression des fraudes) a mis au jour un grand nombre de pratiques déloyales et trompeuses dans le secteur des énergies renouvelables et de la rénovation thermique. Sur 469 établissements contrôlés, 56 % ont présenté des anomalies. Ces anomalies vont du défaut d'information à la tromperie caractérisée du consommateur dans le but de lui faire signer rapidement un contrat. De même, les règles applicables au crédit affecté ne sont pas respectées ainsi que d'autres dispositions du Code de la consommation.

A la suite de ces contrôles, il y a eu 234 avertissements, 74 injonctions administratives, 180 procès-verbaux pénaux et 74 procès-

verbaux administratifs dressés. Espérons que cette enquête de la DGCCRF (et d'autres à venir) assainiront le secteur.

Nous rappelons qu'avant toute signature, une grande prudence est conseillée. Pour tout renseignement sur le secteur, contactez l'ALEC 37 (Agence Locale de l'énergie et du climat d'Indre-et-Loire), 14 Rue Etienne Pallu à Tours.

JC

Pour consulter l'intégralité de l'enquête
<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/pratiques-deloyales-et-trompeuses-dans-le-secteur-des-energies-renouvelables-et-de-la>



**ALLO UFC QUE CHOISIR 37
(02 47 51 91 12)**

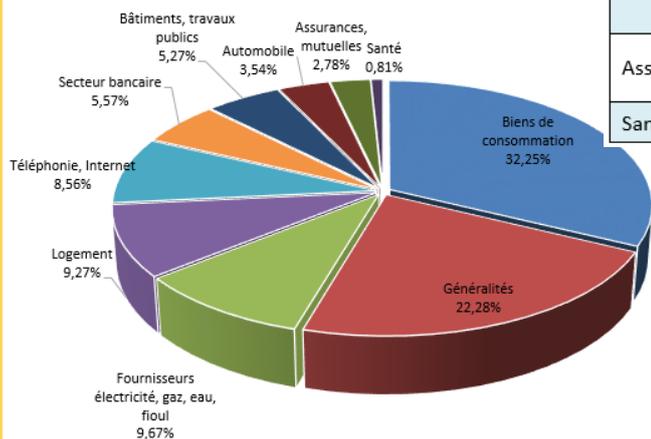
Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 975 dont 1 535 pour litiges entre le 9 mai et le 10 octobre 2019).

Nombre et pourcentage d'appels pour les domaines les plus significatifs.

Nota : la rubrique "Généralités" n'est pas prise en compte dans les litiges.



Biens de consommation	Abus de faiblesse, rétractation, non-conformités, garantie, VPC, étiquetages, locations de vacances, démarchages à domicile, délais de livraison, matériels défectueux, annulations prestations, contrats entretien, commandes sur Internet, billets transport, harcèlement et arnaques téléphoniques (Bloctel), achats foires et salons...	637
Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers non liés aux litiges...	440
Fournisseurs électricité, gaz, eau, fioul	Difficultés paiement, rappels injustifiés, contestations factures, info gaz fioul et électricité Moins cher ensemble (campagne UFC), conseils autres fournisseurs, compteur Linky, GAZPAR, évolution EDF des heures pleines/heures creuses...	191
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	183
Téléphonie, Internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, litiges abonnements avec fournisseurs d'accès...	169
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés....	110
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	104
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties...	70
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	55
Santé	Litiges administratifs et médicaux	16



En conclusion, on note que l'Association Locale 37 est très sollicitée et que les différents intervenants ne ménagent ni leur temps ni leur peine pour répondre aux sollicitations et satisfaire vos demandes. C'est pourquoi, pour être encore plus nombreux à défendre les intérêts des consommateurs et pour que l'Association vive, n'hésitez pas à répondre à nos demandes de bénévoles (voir les besoins en dernière page) et à adhérer à notre association.

Nota : notre association ne traite pas les dossiers concernant la CAF, Pôle Emploi, les licenciements, la retraite, les assurances maladie et la Sécurité sociale.

Suivez notre actualité : <http://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

TOURS. Ouverture des bureaux et accueil téléphonique : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h sur rendez-vous. Le mercredi après-midi, sans rendez-vous, de 14 h à 17 h.

Permanences

Amboise : le jeudi à la mairie, de 14 h à 17 h, sans rendez-vous, 60 rue de la Concorde.

Chinon : les 2e et 4e vendredis de 13 h 30 à 16 h 00, sans rendez-vous, au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 14 rue Paul-Huet.

Loches : le lundi de 15 h à 17 h, sans rendez-vous, au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 7 rue de Tours (entrée côté Alfred de Vigny, salle n° 6).

Tours Nord : le mardi après-midi de 14 h à 16 h 30 sans rendez-vous (sauf en période de congés scolaires zone B), au niveau du 20 avenue de l'Europe (sur la place arborée).

Si vous changez d'adresse

Pensez à nous aviser de votre modification d'adresse (en précisant l'ancienne afin d'éviter toute erreur d'homonymie) même si vous faites suivre votre courrier.

UFC Que Choisir 37
 12, rue Camille-Flammarion
 37000 Tours
 Tél. 02 47 51 91 12
 Contact mél. :
contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr
Pour tout conseil ou problème lié à la consommation :
<https://www.quechoisir.org/un-litige/litige.php>



est publiée par UFC Que Choisir 37.
 Direction de la publication :
 UFC Que Choisir 37
 Rédaction : les membres du comité de rédaction de l'UFC Que Choisir 37
 Conception et mise en page :
 Ghislaine Jacques

ISSN 245-5285
 Dépôt légal à parution
 Tous droits réservés
 Reproduction interdite sans autorisation
 Imprimé par Fortin Le Progrès

Devenez bénévoles

Afin de défendre au mieux les consommateurs, l'UFC Que Choisir d'Indre-et-Loire recherche des bénévoles. La consommation couvre des domaines d'intervention variés : logement, environnement, commerce, énergie, téléphonie, banque, santé, etc.

Actuellement, nous recherchons des personnes pour assurer l'accueil physique et l'accueil téléphonique.

Si, avec votre expérience et une formation assurée par Que Choisir, vous êtes tenté(e) par une activité au sein de l'agence locale Que Choisir 37, rejoignez-nous.

N'hésitez pas à nous contacter :

par téléphone au 02 47 51 91 12

ou par courriel :

contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr

Abonnement au magazine national



Tarif préférentiel (uniquement pour les adhérents) pour la première année :

- 22 € (au lieu de 44 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir
- 31 € par an (au lieu de 62 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir + 4 numéros hors série "Argent"
- 45 € par an (au lieu de 90 €) pour 11 numéros mensuels + 4 numéros hors série "Argent" + 4 numéros "Pratique"
- 32 € par an (au lieu de 42 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir "Santé"

Cochez la case correspondant à votre choix et envoyez votre bon, accompagné d'un chèque de règlement à **UFC Que choisir 37** - 12, rue Camille-Flammarion 37000 Tours

Prénom _____ Nom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone fixe _____ Mobile _____ Courriel _____

Mode de paiement : chèque bancaire espèces

UFC Que Choisir 37 garantit ses différents prix (adhésion et abonnements) pendant 2 mois après leur proposition.

Rejoignez-nous dans notre mouvement de défense des consommateurs

Adhésion et réadhésion à l'association locale

- première adhésion 30 € + en option 5 € l'abonnement à **Que Choisir Touraine**.
- réadhésion (au plus tard 3 mois après échéance) 25 € **Que Choisir Touraine** inclus
- je fais un don de € Avec nos remerciements pour votre fidélité. Un reçu fiscal pourra vous être remis pour votre don, avant votre déclaration de revenus. Veuillez cocher si justificatif nécessaire

Une **adhésion** (ou une ré-adhésion) à l'association locale UFC Que Choisir 37 est indépendante d'un **abonnement** au site Internet national "Que Choisir" de la Fédération. Les informations recueillies sont nécessaires pour votre adhésion. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au secrétariat de l'association. En vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (RGDP), vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à UFC Que Choisir, 233 boulevard Voltaire 75011 PARIS. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées à des fins de prospection, veuillez cocher la case ci-contre