



Le consommateur du Pays Malouin

N°53 DECEMBRE 2020

*Bulletin de l'Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir
de Saint-Malo et ses environs.*

Voici tout d'abord quelques informations sur notre fonctionnement local. Après avoir réouvert toutes nos permanences, nous voici contraints de tout fermer jusqu'à nouvel ordre.

Nous travaillons sur un outil qui vous permettra plus facilement de prendre rendez-vous en ligne, mais nous réfléchissons également au moyen de traiter en ligne vos dossiers.

Les bonnes habitudes du premier confinement reviennent vite : le masque est obligatoire, mais sachez que vous pouvez laver les chirurgicaux 10 fois à 60°. Nous avons aussi testé des masques en tissu faits maison : tout cela est sur le site quechoisir.org.

Les mauvaises habitudes aussi reviennent vite pour les sociétés qui profitent de la situation en augmentant leurs tarifs : assureurs, fabricants d'imprimantes, le service 118 des renseignements...

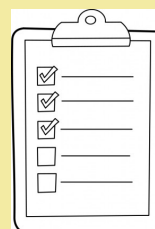
Heureusement, les consommateurs bénéficient de certaines protections : les vols et les séjours annulés doivent être remboursés (plus d'avoir), mais pas forcément ceux effectués auprès de particuliers.

Gardez le moral, passez de bonnes fêtes autant que faire se peut, sans prendre de risque inutile.

A l'année prochaine !

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Pages 2 : Achats de Noël
Le bois de chauffage

Page 3 : Laissez couler le rhume !

Page 4 & 5 : Le piratage de votre
boîte mail

Page 5 : Produits ménagers "verts"

Page 6 : AliExpress : quel SAV ?

Page 6 & 7 : Nous vous défendons

Page 8 : Arrhes ou acompte ?

Sources des articles :

- documentation UFC
- documentation INC

Publication périodique : bulletin édité par UFC—Que Choisir de SAINT-MALO

Guichet des Associations : 40 ter, Square des Caraïbes 35400 SAINT-MALO

Tirage : 300 exemplaires- Réécriture/rédaction/mise en page : Patrick PEYRAS

Directeur de la publication : Gérard MAVIAN - ISSN : 1950-8131

Impression Imprimerie Auclerc - Cap Rance - Taden

Achats de Noël : pas que sur internet !

Vous allez faire bientôt, à l'occasion des fêtes, des achats : des jouets pour vos petits-enfants, des présents pour vos aînés, mais des déceptions se feront peut-être connaître : un cadeau en double, un dysfonctionnement....

En période de confinement, vous pouvez anticiper vos commandes, en raison de la disponibilité ou des délais de livraison du produit ou pour éviter la foule du déconfinement. Sachez que la plupart des magasins offrent le click and collect. Quel que soit le site, veillez aux

délais de rétractation et autres garanties, soyez attentifs aux petites lignes sur ces sujets. Cadeau de Noël ou non, les règles relatives à la vente en ligne s'appliquent.

Si vous le pouvez, testez le jouet (ou l'appareil) avant de l'emballer, équipez-le de piles si nécessaire, assurez-vous qu'il est complet et qu'il fonctionne normalement, ou encore qu'il possède bien une notice en français (de plus en plus souvent les fabricants ne prévoient

plus de notice et invitent l'acheteur à la télécharger sur internet..) Cela vous permettra de demander le plus rapidement possible un échange avant la date fatidique.

Certes, certaines plates-formes offrent des prix imbattables (attention les plus imbattables peuvent être des arnaques !), mais n'oublions pas les avantages que procurent nos magasins de proximité : un conseil personnalisé, un accueil physique et de possibles avantages commerciaux. Souvenez-vous : internet, quand tout va

bien, pourquoi pas, mais on ne compte plus les colis perdus, abîmés, les produits défectueux. Si ça vous arrive, sachez que vous risquez de passer beaucoup de temps à tenter de joindre un service client, auquel vous tenterez d'expliquer ce qui s'est passé...pour finalement finir par devoir venir nous voir à



Que Choisir !

Au moins dans un magasin de proximité, vous discutez directement avec le vendeur.

Tu vas voir de quel bois je me chauffe !

Que vous disposiez d'une cheminée (avec ou sans insert) ou d'un poêle, le choix et la qualité de l'essence sont importants. Avant tout, un bois de chauffage doit être sec.

Quel type de bois ? Préférez le hêtre, le charme, l'orme ou le frêne. Le chêne est intéressant, la nuit, car il se consume plus lentement mais il encrasse plus vite. Il existe des labels « ONF Energie bois », « NF bois de chauffage » ou encore

« France bois bûche ».

Optimiser son rendement : le tubage de votre conduit de cheminée est non seulement un élément de sécurité mais permet aussi un meilleur rendement.

Attention à la pollution : un bon bois sec brûle lentement, un bois humide encrassera le conduit de cheminée et se révélera plus coûteux. De même, un bois sans écorce est plus écologique et rentable.

Ce bulletin est celui de notre association : rejoignez-nous en devenant adhérent !

M.Mme.Mle Adresse :

Code postal..... Ville..... Tél..... Courriel :

adhésion :32 €

Ci-joint la somme de€ à l'ordre de l'UFC-Que Choisir - Saint-Malo. (Adresse au verso)

ça chauffe...suite

Même si cela peut-être tentant, ne jamais brûler de palettes ou bois traité, leur combustion peut être très toxique.

A quelle période acheter son bois : Au printemps. Éviter l'automne pour avoir de meilleurs tarifs et, si on a de la place, l'acheter 1 ou 2 ans à l'avance, cela lui permettra de continuer à sécher.

Comment stocker son bois : Idéalement dans un endroit sec et aéré, possiblement au soleil et à l'abri des intempéries (le recouvrir d'une bâche). Les bûches fendues sèchent plus vite que les rondins avec écorce.

La livraison du bois : si vous observez de la

mousse ou des champignons sur le bois, si l'écorce ne se détache pas facilement, méfiance. Tâchez de vérifier que le volume commandé est bien au rendez-vous (le bois se mesure en mètre cube anciennement stère).

Faites-vous préciser à la commande quel a été le temps de stockage (compter 2 ans ou plus).

Attention au format : coupé en 50 cm, il se peut qu'il rentre difficilement dans le foyer. Si vous vous sentez l'âme d'un bûcheron, il est très rentable de commander son bois en 1 ou 2 mètres et de le tronçonner soi-même.

C'est la saison des rhumes : laissez couler !

Aussi appelée rhinite aiguë ou coryza, cette pathologie est bénigne mais très contagieuse, un adulte souffrant en moyenne de deux à quatre épisodes de rhume par an. Cette infection d'origine virale, à rhinovirus le plus souvent, provoque une inflammation de la muqueuse nasale. Celle-ci entraîne un écoulement qui alterne avec une sensation désagréable de nez bouché.

Les principaux traitements contre le rhume en automédication agissent sur ces symptômes et non contre le virus. Ils se divisent en 4 catégories : les comprimés à visée décongestionnante, les sprays antiseptiques, les lavages de nez et enfin les capsules pour inhalations. Sans traitement, la guérison survient généralement de manière spontanée en sept à dix jours. Comme le dit l'adage, « un rhume non traité dure une semaine, un rhume traité dure 7 jours ! »

Conduite à tenir pour le rhume.

Patience, l'évolution d'un rhume n'est pas modifiée par les médicaments. Mais vous pouvez gagner en confort en éliminant les sécrétions grâce au lavage du nez et au mouchage à l'aide de mouchoirs en papier jetables. Du paracétamol, non associé à un

autre principe actif, peut être utile en cas de douleur ou de fièvre modérée. Consultez un médecin en cas de fièvre supérieure à 38,5 °C depuis plus de 48 heures, de douleur de la face (sinusite), de toux persistante, de gêne respiratoire ou d'absence d'amélioration au bout de 10 jours.

Le mal de gorge est la conséquence de l'inflammation et de l'irritation du pharynx en raison, le plus souvent, d'une attaque virale sans gravité. S'il gêne la déglutition ou les mouvements de la tête, s'il s'accompagne d'une fièvre persistante, il faut consulter. Les médicaments disponibles en vente libre ont la plupart du temps une action locale, désinfectante ou anesthésique, mais n'ont que peu d'impact.

Conduite à tenir pour les maux de gorge.

Le mal de gorge isolé, sans fièvre, disparaît le plus souvent en quelques jours. Les pastilles et collutoires vendus en pharmacie n'ont pas d'effet et coûtent cher. Sucrer des bonbons et boire revient au même : cela suffit à lubrifier la gorge, ce qui entraîne un soulagement temporaire. Si la douleur est difficile à supporter, de prendre un antidouleur classique, par exemple du paracétamol.

Le piratage via votre boîte mail.

Nous avons actuellement plusieurs litiges dûs au piratage et difficiles à régler : il est hélas de plus en plus fréquent de recevoir des mails frauduleux qui sont très crédibles pour qui ne se méfie pas : l'imagination des fraudeurs est sans limite. Voici quelques exemples et conseils :

Le hameçonnage

Le particulier reçoit un e-mail contrefait à en-tête d'un organisme connu. « Bonjour, nous rencontrons des difficultés avec votre facturation. Il est possible que vous deviez mettre à jour vos données de paiement. » Et on envoie en fait ses données bancaires au pirate ! Cette attaque avec du phishing (hameçonnage en français) est l'une des dernières recensées.

La technique : le pirate se fait passer pour une société ou un organisme connu (Orange, le Trésor public...) et vous envoie un message. Ce dernier s'avère alarmiste (« Votre compte va expirer », « On est en train de pirater vos données », etc.) ou, au contraire, allègue un prétendu remboursement ou gain dans le but d'obtenir de votre part vos coordonnées de carte bancaire.

Comment se protéger ?

Ne donnez jamais vos numéros de carte bancaire en réponse à un e-mail, quel qu'il soit : en effet, les organismes officiels vous demanderont toujours de vous connecter par les moyens habituels (notamment en tapant l'adresse de leur site dans la barre du navigateur), et non en cliquant sur un lien du message.

Sinon, vous risquez d'atterrir sur un site miroir qui récupérera frauduleusement vos données bancaires. Si vous avez été piraté,

vous devez faire immédiatement opposition, l'hameçonnage constituant l'une des rares situations où les banques peuvent refuser de rembourser. Car si la loi les oblige à recréditer immédiatement les opérations de paiement non autorisées dès lors que celles-ci ont été signalées, il y a une exception : la négligence grave du particulier. Or, selon la Cour de cassation, répondre à un email d'hameçonnage peut en être une... Encore faut-il que l'établissement bancaire en apporte la preuve, ce qui est, en pratique, loin d'être toujours le cas.

L'envoi d'un logiciel espion par mail

L'internaute reçoit un message frauduleux contenant une pièce jointe. En ouvrant celle-ci, il télécharge un logiciel espion qui peut dérober ses données personnelles.

Les experts en informatique le répètent à longueur de temps : si vous n'êtes pas assuré de la provenance d'un message, ne l'ouvrez pas ! Et téléchargez encore moins ses pièces jointes.

Pas seulement parce qu'il peut s'agir de hameçonnage : si votre adresse mail a été piratée, vous risquez aussi d'être la cible de courriels contenant des logiciels malveillants, dits malwares : virus, vers, chevaux de Troie...

Ces derniers s'installent sur l'ordinateur quand vous cliquez sur une pièce jointe, puis ils collectent des informations et les renvoient au pirate. Certains de ces programmes, appelés keyloggers, capturent par exemple des mots de passe en enregistrant les touches pressées sur le clavier.

C'est ainsi que vous « livrez », sans même vous en rendre compte, les données d'un RIB que vous aviez transféré sur votre



N'hésitez pas à nous tenir au courant du résultat de vos démarches : trop souvent, vous ne donnez plus de nouvelles de vos litiges. L'information est précieuse, partageons-la !

Piratage : ne mordez pas à l'hameçon !

ordinateur ou les numéros de votre carte bancaire utilisée lors d'un paiement en ligne sur un site.

Comment se protéger ? N'ouvrez jamais les messages douteux. Sachez que les e-mails frauduleux sont souvent adressés de façon impersonnelle (« Monsieur, Madame ») et continuent de contenir des fautes d'orthographe.

Parallèlement, vous devez absolument protéger votre ordinateur en effectuant les mises à jour des logiciels proposées par les éditeurs et en téléchargeant un antivirus. Enfin, ne stockez ni mots de passe ni données personnelles sur votre ordinateur.

Si, un jour, vous recevez un code de validation pour un achat que vous n'avez pas effectué, contactez immédiatement votre banque ; il est probable qu'un escroc soit en train de vider votre compte.

On constate en effet qu'aujourd'hui, les pirates parviennent non seulement à récupérer les adresses mail et les données des cartes, mais aussi à obtenir les numéros de validation des achats. Ils peuvent, par exemple, se faire passer pour votre établissement bancaire et vous réclamer un code envoyé par SMS.

Autre technique très utilisée : la duplication de la carte SIM du téléphone mobile. Le pirate qui possède vos coordonnées bancaires et votre adresse mail s'adresse à votre opérateur (SFR, Orange, Free...) pour en obtenir un double et

se faire envoyer les codes de validation. Si, subitement, vous n'avez plus de réseau sur votre smartphone, appelez tout de suite votre agence pour la prévenir et, éventuellement, rejeter les prochaines transactions.

Par smartphone aussi !

Le particulier ouvre un SMS douteux lui demandant de renseigner ses données bancaires, ou bien il télécharge sur son téléphone une application qui contient un logiciel espion. Selon le ministère de l'Intérieur, « des cybercriminels se spécialisent dans les attaques de téléphones mobiles, **qu'ils savent souvent bien moins sécurisés que des ordinateurs de bureau** ».

Infiltration de logiciels espions et hameçonnage sévissent ici. L'une des dernières fraudes à la carte bancaire contre laquelle Que Choisir a mis en garde ses lecteurs concernait des SMS émanant soi-disant des services des douanes. Le message (en fait, un hameçonnage) invitait les destinataires à payer la TVA pour recevoir leur colis.

Comment se protéger ? Ne confiez jamais vos données bancaires après avoir reçu un SMS ou un e-mail les demandant. Installez un antivirus sur votre smartphone (certains antivirus vous donnent droit à la protection de plusieurs appareils) et ne téléchargez pas d'applications, notamment gratuites, depuis des sites autres que Google Play et Apple Store (plateformes sécurisées d'achat d'applis). Ils peuvent être vecteurs de logiciels malveillants.



Produits ménagers : ne pas se fier aux produits "verts"

Il faut distinguer les éléments marketing des compositions. Les produits ménagers qui se vantent d'une composition avec des ingrédients naturels ne sont pas toujours aussi sains que l'on pourrait l'imaginer. On retrouve ainsi de nombreux produits arborant une jolie couleur verte, avec la promesse d'un ingrédient comme le bicarbonate de soude mais qui en contiennent en réalité très peu, et sont essentiellement composés de substances chimiques allergènes. Pour vous tourner vers des produits réellement plus "verts", choisissez donc les labels comme Ecocert ou AB.

AliExpress et le service après-vente

Le 16 février 2020, Monsieur B. a commandé sur le site AliExpress, via la place de marché, un écran pour caméra d'une valeur de 251,92 €. Il a choisi le mode de livraison AliExpress Standard Shipping : funeste erreur !

Le 26 février, il reçoit un colis qui a été manifestement ouvert et rescotché. Il contient des enveloppes destinées à d'autres clients du monde entier, à l'intérieur desquelles se trouvent des bijoux fantaisie d'une valeur insignifiante mais pas son écran...

M. B. contacte alors le vendeur qui lui confirme avoir envoyé le bon colis et lui conseille d'ouvrir un litige. Sur le site Aliexpress, le formulaire litige ne s'ouvrira que le 2 mars...

Dans l'urgence, en attendant que le litige se règle, M. B renouvelle sa commande d'écran en choisissant cette fois le transporteur TNT : la commande est bien arrivée.

Pour ce qui est de sa demande de remboursement, après de nombreux échanges de mail et de chat, photos du colis, de son contenu, M. B. se heurte à un refus : les preuves manquent (??) et le

« délai de protection du client » est maintenant dépassé. Il faut dire que si on ne se connecte pas sur la plateforme, on n'est pas tenu informé : il n'y a ni mail ni notification, donc le temps passe.

Non seulement M.B. a réagi aussitôt la réception du colis, ce qui en France est conforme aux délais légaux, mais chez Aliexpress, le dialogue est clos au bout de 15 jours même s'il a débuté avant.

Toujours en France, l'article L217-4 du code de la consommation stipule que la livraison doit être conforme au bon de commande. De plus, en vertu de

l'article L. 221-15 du code de la consommation, le vendeur professionnel est responsable vis-à-vis du consommateur de la bonne exécution du contrat, y compris des prestataires de services auquel il peut faire appel pour la livraison du bien.

Aliexpress ne respecte pas les Lois françaises, n'a pas vraiment d'adresse en France. En cas de problème, vous voyez ce à quoi vous vous exposez : vous risquez de l'avoir dans le Baba.

A ce jour, nos démarches pour venir en aide à Monsieur B. n'ont pas abouti.

Nous vous défendons : FrenchBee la compagnie française et la loi...

Madame L. réserve un billet pour La Réunion auprès de la compagnie française French Bee. Le vol est prévu pour le 24 mars 2020 mais est annulé suite au confinement.

French Bee lui propose un avoir alors que la Loi (règlement CE n° 261/2004 du 11 février 2004 ; art. 5, 7 et 8) impose un remboursement dès lors que le consommateur le demande, ce qui est ici le cas .

French Bee écrit même « tous les remboursements sont gelés...nous n'avons pas la possibilité de vous proposer une alternative..)



Suite à nos multiples interventions, Frenchbee promet finalement le 16 septembre un remboursement sous 30 jours. Le 29 octobre, nous devons relancer. FrenchBee demande de remplir une formule de remboursement, ce qui a pourtant été fait à l'origine.

Nous informons FrenchBee que nous mettons en ligne leur dossier et nous entamons une procédure d'injonction de payer. Quelques jours après, le 17 novembre, FrenchBee rembourse enfin !

La Loi dit 7 jours, FrenchBee dit 8 mois. FrenchBee et Air Caraïbes ont le même propriétaire.

Nous vous défendons : Philips et la garantie...

Monsieur P. a acheté le 20/06/2017 une tondeuse Philips barbe & cheveux.

Conformément aux conseils donnés sur la notice, il a enregistré en ligne son produit afin de bénéficier d'une extension de garantie de 3 ans supplémentaires.

Le 8 juillet 2020, son produit tombe en panne et il se rend donc sur le site SAV de Philips. Il déclare sa panne et on lui dit que le produit n'est pas réparable mais peut-être échangé. Il suffit de rappeler un numéro en 01, non surtaxé. Son interlocuteur, très aimable, lui demande de renvoyer par mail sa preuve d'achat, ce qu'il fait : il a même un accusé de réception validant sa garantie.

Hélas, ensuite, il ne voit rien venir... Il rappelle au même numéro : le personnel, toujours très aimable, lui dit que le Service logistique gère son dossier et va lui renvoyer un produit... Trois mois ont passé et rien n'a été fait en dépit de multiples appels.

Il s'avère donc que Philips a laissé son client bénéficiant d'une garantie sans aucune assistance et ce pendant des mois ! Monsieur P. n'a plus sa tondeuse et doit se rendre chez le coiffeur en attendant que le

mystérieux service logistique, si tant est qu'il existe, se manifeste.

Monsieur P. se demande à quoi peut bien servir le fait d'enregistrer son produit en ligne : serait-ce juste pour enrichir le fichier de clients de Philips ? Monsieur P. pense que si c'est pour laisser en plan ses clients pendant des mois, le fichier sera plein mais le carnet de commandes se videra rapidement.

Finalement, Monsieur P. sollicite l'intervention de l'UFC Que Choisir qui adresse un courrier recommandé au service consommateur, médiateur désigné par Philips. Peu de temps après, Philips rappelle Monsieur P. en lui disant qu'il n'a pas

bénéficié de 3 ans de garantie supplémentaires mais d'un an seulement ce qui porte à 3 ans la durée du contrat. Philips propose royalement 40 % de remise sur une nouvelle tondeuse.

Hélas pour le conseiller qui ne connaissait pas le dossier, Monsieur P. dispose bien d'une capture d'écran mentionnant la date de juin 2022. Las, Philips rend les armes et envoie une tondeuse neuve le 22 octobre, 3 mois et demi après sa déclaration de panne.

La garantie Philips, c'est sérieux !



Trahis par SFR : nous vous défendons !

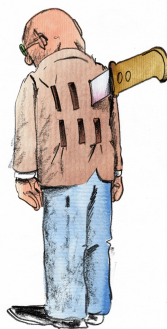
Abonnés auprès de SFR pour internet et la téléphonie mobile, Monsieur et Madame P. nos adhérents, s'étaient vu proposer par un conseiller de cet opérateur, un abonnement d'essai gratuit à Canal Plus, auquel ils n'ont pas donné suite.

Néanmoins ils ont, à leur insu, été inscrits comme clients chez Canal Plus, SFR ayant aimablement communiqué leurs coordonnées personnelles (adresse, références bancaires etc) à la chaîne cryptée. Ils ont donc eu la désagréable surprise de constater que des prélèvements étaient effectués sur

leur compte.

Ils font opposition et demandent le remboursement des sommes versées.

Ni les courriers recommandés, ni les coups de téléphones ni les courriels ne parviendront à enrayer cet engrenage. Bien au contraire, ils sont menacés par voie d'huissier et se décident à contacter notre association. Nous parviendrons à nouer un contact compréhensif auprès de Canal Plus qui procédera enfin à la résiliation et au remboursement des sommes versées.



La lecture du *Consommateur du Pays Maloin* vous a plu ?
Ne la jetez pas ! Transmettez-la à un(e) voisin(e) ou un(e) ami(e)

Arrhes ou acompte : petit rappel

Lorsque vous faites un achat ou commandez un service, il peut se faire que la livraison ou l'exécution intervienne quelque temps plus tard ; il est d'usage, lors de sceller le contrat, de verser une partie de la somme totale (en général 10%, sans que ce soit une règle expresse, sauf cas particuliers). Mais que déclarer ?

Des arrhes ou un acompte ? Car en cas de rétractation d'une des parties, suivant la nomination retenue pour la somme versée, les conséquences peuvent être bien différentes. Lors de la signature du contrat, vous devez spécifier s'il s'agit d'arrhes ou d'acompte ; par défaut, la loi retiendra la qualification d'arrhes, sauf dans le cas d'une commande personnalisée qui ne pourra plus faire l'objet d'une vente ultérieure, comme par exemple un costume ou une robe taillée sur mesure : il s'agira là d'un acompte.

Par voie de conséquence, si vous avez déclaré avoir versé des arrhes et que vous annulez la vente en vous rétractant, le commerçant pourra conserver cette somme à titre de dédommagement ; si c'est le vendeur qui n'honore pas la commande, il devra vous rembourser le double des arrhes versées.

En revanche, dans l'hypothèse où le contrat stipule un acompte, les deux parties se trouvent engagées mutuellement et définitivement ; en tant qu'acheteur, vous devez alors payer la totalité de la somme restant due ; le vendeur quant à lui, a obligation d'honorer le contrat sous peine de se voir présenté devant les tribunaux et de payer des dommages et intérêts ; un retard de 3 mois dans l'exécution de la commande - à condition qu'elle ne soit pas de caractère spécial ou particulier - vous permet d'annuler la vente et de récupérer les sommes avancées.

Nos contacts :

Courriel : contact@saintmalo.ufcquechoisir.fr

Permanences SAINT-MALO

8 E Avenue de Moka

Mardi 17h00 à 19h30 et Jeudi 10h00 à 12h00,

(02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences DOL de BRETAGNE

Espace Social – rue des Tendières

Mercredi 9h30 à 11h30 (02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences COMBOURG

6 Boulevard du Mail

Jeu 9h30 à 11h30 (02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences DINARD

Cosec 29 rue Gouyon Matigon

le vendredi de 14h à 16h Tél : 02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences CANCALE

Mairie, salle Bel Event , jeudi 17h à 18h (18h30 sur rendez-vous)

PLEINE FOUGERES sur Rendez-vous au 02 99 56 80 47, répondeur en cas d'absence

Consultez aussi notre site internet : <https://saintmalo.ufcquechoisir.fr/>

