



# Le consommateur du Pays Malouin

N°62 JUIN 2023

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

Chère adhérente, cher adhérent,

Le partage des données de santé à l'échelon européen suscite des craintes. La France n'est pas en retard sur la question de l'accès en ligne aux données de santé (comptes rendus d'examens médicaux, examens d'imagerie médicale, traitements prescrits...) en ayant déployé MonEspaceSanté, qui généralise l'usage du dossier médical partagé soutenu par l'UFC-Que Choisir.

Les consommateurs y trouvent de nombreux avantages, tels que la limitation du risque de perte de documents ou l'amélioration du suivi médical.

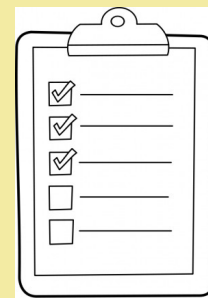
Cependant, ce partage pose la question du vol de données : quelle sécurité dans la perspective d'un partage à l'échelon européen ?

Si l'utilité d'un tel dispositif est compréhensible (accéder au dossier d'un patient inconscient accueilli aux urgences lors d'un séjour à l'étranger par exemple), elle ne doit pourtant pas masquer les risques de vol de données sensibles.

Si en France, MonEspaceSanté ne permet pas le partage des données de santé en dehors du personnel soignant, la proposition européenne prévoit que toute personne ou entité puisse demander l'accès à des ensembles de données de santé pseudonymisées ou anonymisées. En l'état, ce partage serait autorisé même à des fins commerciales !

Gérard MAVIAN, Président.

## SOMMAIRE



Page 2 & 3 : Les coffrets cadeaux

Pages 4 & 5 : Le porte-monnaie électronique.

Page 5 : Payer avec un smartphone

Page 6 & 7 : Nous vous défendons

Page 8 : Achat de billets de spectacle

Sources des articles :  
- documentation UFC  
- documentation INC  
- rédaction locale

## Les coffrets cadeaux

Si le coffret cadeau attire tant les consommateurs, c'est qu'il est tendance d'offrir une expérience de vie. Quoi de plus simple à priori qu'un boîtier contenant un catalogue de prestations et un chèque cadeau valant paiement ?

C'est ce que tout le monde pense, mais en réalité, le produit est beaucoup plus complexe qu'il n'en a l'air. En effet, le coffret implique pas moins de 4 entités distinctes : son éditeur, le prestataire (dont le produit apparaît dans le catalogue joint), le vendeur, et vous (c'est-à-dire l'acheteur).

Ainsi, le coffret est issu de deux contrats : celui que l'éditeur conclut avec son prestataire, et celui que vous concluez avec le vendeur (qui peut être l'éditeur lui-même). Voilà qui tranche avec la simplicité apparente de la boîte colorée qui nous est présentée !

### Les forfaits touristiques et les autres.

Un forfait touristique, tel que le décrit l'article L. 211-2, II.-A. du code du tourisme, c'est la combinaison d'au moins deux prestations parmi les suivantes : le transport, le logement, un autre service touristique représentant une part significative dans le forfait (repas, visites, spectacles, conférences, etc.). Le forfait doit dépasser vingt-quatre heures ou inclure une nuitée.

### Quelques litiges courants :

#### **1 - Le catalogue propose des choix trop limités dans votre région :**

L'emballage des coffrets précise souvent le nombre d'offres proposées par secteur géographique, mais aucun texte n'impose

ces précisions.

#### **Que faire ?**

Si vous ne trouvez pas de prestation correspondant à vos attentes dans votre région, demandez l'échange de votre coffret contre un coffret d'une autre catégorie. Cette possibilité vous est généralement proposée dans les conditions générales d'utilisation incluses dans le coffret (et en général accessibles sur Internet)

#### **2 - La prestation convoitée n'est jamais disponible, ou alors à des dates très éloignées :**

Il vous semble que le prestataire n'accepte les porteurs de coffrets-cadeaux que pour assurer un remplissage de son établissement en périodes creuses ? Vérifiez-le en réservant comme un client ordinaire. S'il vous accepte alors qu'il vous a refusé en tant que porteur, son attitude pourra être qualifiée de refus de vente. (article L. 121-11 du code de la consommation).

#### **Que faire ?**

Au minimum, informez l'émetteur du coffret de ces pratiques afin qu'il applique au prestataire les sanctions prévues dans le contrat de partenariat en cas de non-respect des engagements (clause pénale, résiliation du contrat, etc.) et demandez un échange ou la prolongation de votre coffret, à titre commercial.

#### **3 -Le prestataire refuse d'honorer les coffrets-cadeaux**

Les droits du porteur du coffret dépendent des raisons invoquées par le prestataire.

a) Le prestataire réserve des quotas aux porteurs de coffrets, et ceux-ci sont dépassés.



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

M.Mme.Mlle ..... 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)**

➡ Cette pratique des quotas s'apparente également à un refus de vente une fois celui-ci atteint et que le prestataire refuse alors d'honorer la prestation au porteur du coffret.

#### **Que faire ?**

Procédez comme indiqué à la question précédente.

b) Le prestataire a rompu récemment ses relations avec l'émetteur du coffret.

Si la rupture des relations était imprévisible au moment de l'édition du coffret, la responsabilité de l'émetteur ne pourra pas être engagée.

#### **Que faire ?**

Si vous n'êtes intéressé par aucune autre prestation proposée dans le coffret, demandez à l'émetteur un échange à titre commercial.

c) Le prestataire n'est plus payé par l'émetteur.

Si l'émetteur a fait faillite, le prestataire est en effet en droit de ne pas assurer une prestation pour laquelle il ne sera pas payé.

#### **Que faire ?**

S'il ne s'agit pas d'un coffret touristique, le consommateur n'est pas protégé. En revanche, dans le cas du forfait touristique, l'émetteur est obligatoirement immatriculé comme agent de voyages et garanti

par un organisme qui couvre les fonds déposés en cas de défaillance.

#### **Et alors ?**

Le porteur du coffret doit se retourner contre ce garant (le plus souvent, il s'agit de l'APS : l'Association professionnelle de solidarité du tourisme), dont les coordonnées figurent sur les documents et le site web de l'émetteur. Le garant peut alors soit proposer une prestation de remplacement, soit rembourser le coffret.

#### **4 - Le coffret est périmé.**

La plupart des coffrets ont une durée de vie limitée, variable en pratique d'un an à deux ans. N'hésitez donc pas à consulter les conditions d'achat !

#### **Que faire ?**

En général, le contrat permet au porteur d'échanger son coffret ou d'en prolonger la validité. Il est nécessaire de vérifier les éventuels frais de modification.

Si vous demandez la prolongation du coffret parce que vous n'avez pas pu en bénéficier dans les délais par la faute des prestataires (voir questions précédentes), exigez que cet échange soit gratuit. Car même quand l'émetteur du coffret n'est pas responsable de ses prestataires (il ne l'est que s'il s'agit d'un coffret touristique, rappelons-le), il garantit en principe la réalité des offres regroupées dans son coffret.

Si le coffret a été vendu périmé, l'acheteur ou le bénéficiaire du coffret inutilisable pourra se retourner contre le vendeur (qu'il s'agisse de l'émetteur lui-même ou d'un distributeur) pour en obtenir le remboursement. Mais il devra apporter la preuve de l'achat et de sa date ; en

pratique,

cela passe par la présentation du ticket de caisse ou du courriel de confirmation de la commande.

#### **5 - Le prestataire vous oblige à des dépenses supplémentaires**

L'exemple classique est le suivant : pour pouvoir bénéficier

de votre nuit au château, l'hôtelier vous oblige à en prendre une seconde ; ou il vous impose de dîner sur place, alors que seul le petit-déjeuner est compris dans le coffret.

#### **Que faire ?**

Au risque de passer quelques minutes désagréables, ne cédez pas et rappelez au prestataire qu'il s'agit de subordination de vente, interdit par l'article L. 121-11 du code de consommation.

**Bon à savoir** : une agence de voyage ne peut pas se décharger de sa responsabilité en demandant aux clients de consulter des liens sur internet (article L 211-8 du code du tourisme)





## Le porte-monnaie électronique...

### 1 A quoi sert un portefeuille électronique ?

Un portefeuille électronique est une solution de paiement qui vous permet de payer vos achats en ligne, d'effectuer et de recevoir des virements, depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette.

### 2 Comment fonctionne un portefeuille électronique ?

Vous créez, auprès d'un organisme tiers (banque, prestataire...), un compte avec un identifiant (e-mail ou numéro de téléphone) et un mot de passe.

Lors de votre inscription, vous enregistrez vos informations personnelles et vos données de paiement (c'est-à-dire le numéro à seize chiffres de votre carte bancaire, ainsi que sa date de validité et le cryptogramme) dans un portefeuille, auprès de cet organisme. Les données sont stockées.

Par la suite, lorsque vous procédez à un achat sur un site commerçant qui accepte ce mode de paiement, vous n'êtes plus obligé de saisir vos données bancaires. Les transactions s'effectuent par saisie d'un identifiant de connexion ou d'une adresse de courrier électronique et d'un mot de passe, parfois associé à un code secret ; cela permet de valider le paiement des achats effectués.

Les données bancaires ne sont pas communiquées au site du commerçant donc cela limite théoriquement les risques de fraudes puisque vos données bancaires circulent moins.

Certains portefeuilles électroniques permettent de regrouper plusieurs cartes de paiement, de fidélité...

### 3 Quels sont les différents types de portefeuilles électroniques ?

Il existe différents types de portefeuilles électroniques. Certains sont proposés par des établissements bancaires, d'autres par des organismes tels que des prestataires, des opérateurs de téléphonie... Les plus connus sont : Paypal, Paylib...

Selon les portefeuilles électroniques, les fonctionnalités proposées sont différentes : les prélèvements peuvent être effectués directement sur votre compte bancaire ou effectués sur votre portefeuille virtuel que vous alimentez. Le portefeuille électronique peut être utilisé soit dans un espace dématérialisé, soit sur un smartphone.

Certains portefeuilles proposent un système d'authentification renforcé avec l'envoi d'un code par sms à usage unique.



### 4 Quelques réflexes de sécurité :

Vérifiez que le site de commerce en ligne est un site sécurisé (cadenas jaune et fermé, page "https"...).

Vérifiez que le site commerçant accepte ce

mode de paiement : tous n'acceptent pas les portefeuilles électroniques. Cela est indiqué par la présence de logos (souvent en bas du site) et aussi dans les conditions générales de vente (CGV) ou d'utilisation (CGU).

Protégez les appareils que vous utilisez (ordinateurs, téléphones mobiles...) pour accéder à vos options de paiement : par un antivirus par exemple.

Conservez en toute sécurité et confidentialité vos identifiants, vos codes d'accès et vos mots de passe. Ne les communiquez pas à un tiers.



***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 !***

➡ Ne donnez jamais vos coordonnées de paiement (numéro de carte bancaire...) ni vos identifiants, mots de passe et codes d'accès par mail, téléphone ou sms.

#### 6 Quelques exemples de portefeuilles électroniques existants :

**Paypal** : c'est le portefeuille le plus connu. Les données sont stockées chez un prestataire autre que votre banque.

Lors de votre inscription, vous indiquez les données de votre carte bancaire. Ensuite, Paypal prélèvera sur votre compte bancaire à partir de votre carte bancaire ou sur le compte Paypal que vous alimentez.

Lors d'une commande avec Paypal, vous disposez d'un numéro de transaction qui sera la preuve de votre achat en ligne. Paypal dispose d'un service réclamation qui essaie d'apporter une solution à votre problème (vous n'avez pas reçu l'article commandé...).

**Paylib** est une solution de paiement mais certaines banques ne la proposent pas pour

payer en magasin : c'est le cas de la Banque Populaire, la Banque Postale, et la Caisse d'Épargne qui la restreignent à Paylibentre amis : l'intérêt est moindre.

Les données de la carte bancaire sont déjà connues de la banque, et ne sont pas stockées en dehors de la banque.

Lors de l'inscription, vous devez choisir la carte avec laquelle vous souhaitez régler. La somme est prélevée sur votre compte bancaire à partir des données de votre carte bancaire.

Deux codes sont nécessaires : un identifiant pour le compte Paylib (e-mail et mot de passe) et un autre code pour effectuer la transaction. De plus, en cas de détection de risque lors de la transaction (ordinateur différent, pas les sites d'achats habituels...), un mécanisme d'alerte s'enclenche : vous recevez alors un code à utilisation unique pour valider votre paiement.

### ...et payer avec mon smartphone ?

Pour pouvoir régler vos courses ou payer un restaurant avec votre smartphone :

- Vérifiez que votre téléphone soit compatible avec la technologie de communication sans fil NFC : activez-la.
- Installez l'application de paiement (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay) compatible avec votre téléphone et votre banque. Si celle-ci est partenaire de Paylib, l'appli de votre banque fera l'affaire.
- Numérisez votre carte bancaire dans l'application en suivant les indications. Pour Paylib, activez le service directement dans l'appli de votre banque. Dans tous les cas, votre carte originale, dans votre portefeuille, reste opérationnelle.
- Pour des raisons de sécurité, paramétrez le verrouillage biométrique (empreinte ou visage) de votre smartphone.
- Lors du paiement en magasin, présentez votre téléphone déverrouillé (il n'est en général pas nécessaire d'ouvrir l'application

de paiement), comme s'il s'agissait d'une carte bancaire classique.

Simple ? En apparence. Car en pratique, le consommateur va être confronté à un certain nombre de conditions, nées de l'arrivée sur ce secteur des géants du numérique et des exclusivités générées.

Arrivé le premier, Apple a remporté le marché des banques traditionnelles, le plus important. Google, bon dernier, s'est rabattu sur les « banques mobiles ».

Parallèlement, BNP Paribas, la Banque Postale et Société Générale, rejoints ensuite par d'autres établissements bancaires, ont imaginé Paylib, une alternative universelle (et française) à Apple Pay, Samsung Pay et Google Pay. Mais on a vu que certaines banques n'offrent qu'un service restreint, et Apple a verrouillé son antenne NFC au seul profit de l'application qu'il édite, Apple Pay : les iPhones n'ont donc pas accès à Paylib.

## Nous vous défendons

### Arnaque sur le compte bancaire : Pensez à l'assurance !

Monsieur L. est contacté au téléphone par une personne se faisant passer pour le service fraudes du Crédit Agricole. Elle l'informe de deux prélèvements frauduleux sur son compte et parvient à lui faire créer un nouveau bénéficiaire auquel il versera 5800 € en plusieurs versements dûment validés par Sécuripass.

Réalisant un peu tard qu'il était victime d'une arnaque, il dépose plainte à la gendarmerie, remplit un formulaire de déclaration de fraude au Crédit Agricole et contacte notre association à sa permanence de Pleurtuit.



L'examen de son dossier révèle qu'il a souscrit une assurance SécuriCompte prévoyant le remboursement des débits frauduleux sur le Compte bancaire suite à une Usurpation d'identité à concurrence de 4000 ou 5000 € selon l'option choisie.

Ainsi bien que la victime ait enfreint toutes les règles de sécurité informatique (communication de ses codes, validation de SMS,...), l'assurance ayant reconnue l'usurpation d'identité, la victime a été indemnisée, à sa grande et bonne surprise, à hauteur de 4000 € comme le prévoit son contrat d'assurance.

La lecture des contrats d'assurance, liés aux moyens de paiement bancaires, peut, le cas échéant, s'avérer très utile...

### Ciel Télécom sévit toujours !

Ce n'est pas la première fois que cette société a les honneurs de notre bulletin, et toujours pour la même raison.

La victime est cette fois-ci notre adhérent Monsieur J. qui reçoit un matin un appel téléphonique de la ste CIEL TELECOM lui proposant un abonnement fibre. Agé de 85 ans, alité à cette époque .. répond " pourquoi pas".

Trois jours plus tard il reçoit par la poste une box et un contrat suite à sa signature électronique. Il conteste et retourne l'ensemble à la société.

Surprise, on lui envoie en retour une facture de 566,11 euros. Il se rend alors à notre permanence de Saint-Malo, et nous rappelons à Ciel télécom quelques textes :

- L'article L121-12 du code la Consommation : *Est interdit le fait d'exiger le paiement immédiat ou différé de biens ou de services fournis par un professionnel ou, s'agissant de biens, d'exiger leur renvoi ou leur conservation, sans que ceux-ci aient fait l'objet d'une commande préalable du consommateur*



- L'article L132-16 du Code de la consommation : *Tout contrat conclu à la suite d'une pratique commerciale illicite mentionnée à l'article L. 121-12 est nul et de nul effet. Le professionnel doit, en outre, restituer les sommes qu'il aurait indûment perçues sans engagement exprès et préalable du consommateur.*

- L'article 1367 du Code Civil : *La signature nécessaire à la perfection d'un acte juridique identifie son auteur.*

Suite à notre intervention, Ciel Télécom annule la facture.



### Confort et patrimoine : encore eux !

Cette société basée à Plerguer a cette fois encore profité de la vulnérabilité d'un de nos adhérents pour remplacer un tableau électrique. Motif évoqué : « matériel trop vieux et garantir la sécurité ».

Suite à ce démarchage, ils ont signé deux devis : le remplacement du tableau électrique et la vérification des prises.

Après l'intervention de l'entreprise, il a été constaté des désordres multiples.

Le 15 novembre 2022, notre adhérent s'est présenté à notre AL de St Malo pour nous présenter les faits : nous lui avons conseillé d'envoyer une lettre recommandée et d'effectuer une expertise.

Le rapport d'expertise est sans appel et confirme que les travaux effectués ne répondent pas aux attentes des devis et des anomalies.

Le 17 janvier dernier, notre adhérent a envoyé un recommandé en joignant les résultats d'expertise et demande le remboursement de 100% sur la vérification des prises et 50% du prix du tableau électrique.

N'ayant pas reçu de réponse, nous sommes intervenus le 22 février 2023 en appuyant sur les éléments évoqués dans le courrier et exigeant un remboursement sous 15 jours.

Notre adhérente a été remboursé des sommes demandées.

### Volkswagen Saint-Malo : c'est laborieux !

Mme D. a un dysfonctionnement des indications du GPS de sa Polo Style qu'elle a achetée neuve le 27 mai 2022 chez Daniel Mouton, le concessionnaire VW de St Malo.. Daniel Mouton renvoie sa cliente sur le siège qui renvoie sur la concession...

En dépit de plusieurs visites et relances écrites, le problème du GPS n'est toujours pas résolu...

En mars 2023, Mme D se rend à notre antenne. Après plusieurs échanges avec la concession locale, nous décidons de prendre contact directement avec la Direction Générale France du groupe.

Celle-ci propose une indemnisation de 1000 euros à notre adhérente, en attendant la nouvelle version du logiciel courant juillet 2023 : le virement a été effectué sur son compte la semaine suivante.

### Actu Data signe pour vous !

Mr F. de St Malo a fait l'objet en novembre 2021 d'un démarchage téléphonique par l'assurance ACTU DATA pour un contrat de santé. Bien qu'il n'ait rien signé, plusieurs prélèvements sont effectués sur son compte.

En mars 2023, Mr F. se rend à l'antenne UFC de St Malo.

Après plusieurs échanges téléphoniques avec la direction d'ACTU DATA, cette dernière informe son client que le contrat est annulé... Nous demandons par conséquent le remboursement des sommes abusivement prélevées, à savoir 773 €. ACTU DATA a remboursé notre adhérent début mai.

### Location de voitures

Il est fréquent de rendre son véhicule alors que l'agence est fermée. Cette faculté est même prévue au contrat qui stipule souvent que si lors de la restitution du véhicule, les clés sont laissées dans la boîte à lettres de l'agence, le client sera responsable des dommages causés au véhicule. C'est bien là que le bât blesse : en effet la justice a jugé cette clause abusive (TGI de BEAUVAIS du 29/01/18 n°16/01438). Si vous devez laisser les clés dans la boîte aux lettres, prenez des photos du véhicule : ça pourrait vous servir : sans parler de mauvaise foi du loueur, un dommage peut survenir pendant les heures de fermeture de l'agence.

## Nous recherchons des bénévoles !

*Vous avez de l'énergie, défendre et informer les consommateurs vous semble important ?*

*Jeune, étudiant, actif ou retraité, rejoignez notre équipe, profitez de formations gratuites, d'une expertise solide et apportez vos compétences et vos forces vives !*

### Achat de billets de spectacles : méfiance !

Vous voulez voir la dernière exposition à la mode, assister au concert de votre groupe préféré ou à la coupe du monde de rugby...

L'achat de billets peut être une entreprise risquée (recevoir la copie d'un billet électronique revendu plusieurs fois, ne pas recevoir son billet...).

- vérifiez si l'organisateur dispose de son propre canal de réservation de billets ou s'il recommande un site de revente officiel. En effet, certains organisateurs ont décidé de gérer intégralement leur billetterie, tels Roland Garros ou l'UEFA, et d'autres mentionnent sur leur site leurs partenaires officiels ;
- vérifiez que les sites sur lesquels vous effectuez vos achats sont fiables (présence des mentions légales, de l'identité du vendeur, de la raison sociale...) et consultez les avis.
- assurez-vous que le paiement soit sécurisé (protocole « https » ou logo de cadenas à côté de l'URL) ;
- Les places vendues à la sauvette devant les stades ou les salles de spectacles peuvent être de faux billets, de plus les prix de revente sont souvent très élevés.
- le consommateur ne bénéficie pas de droit de rétractation (article L. 221-28, 12° du code de la consommation),
- les conditions générales de vente des billets pour des événements culturels ne prévoient pas de possibilité d'échange ou de remboursement,
- les assurances annulation contiennent des conditions d'exclusion parfois très larges.

### Nos contacts :

**Courriel : [contact@saintmalo.ufcquechoisir.fr](mailto: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

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

#### Permanences PLEURTUIT

France Service-Cap Emeraude, 1 Esplanade des Équipages

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

#### Permanences CANCALE

France Services 11 résidence 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/>**

**Consulter notre page Facebook : <https://www.facebook.com/UFCSaintMalo>.**

