



UFC-Que Choisir Sète Bassin de Thau

CONSOMM'ACTEURS

Editorial 1

Réforme de l'aide juridictionnelle 2

Les procédures engagées par la fédération 2

Les dossiers gagnés par Sète bassin de Thau 3

Arnaques aux cartes bancaires 4

Les indicateurs économiques 5

UFC FÊTE SES 70 ANS



Le mot du Président

Bonjour à toutes et à tous

Nous venons de vivre une année exceptionnelle, et celle que nous avons débutée ne le sera sans doute pas moins, au moins pour sa première moitié. Mais il nous faut rester confiants et je voudrais ici vous souhaiter le meilleur pour vous et ceux qui vous sont chers.

L'agence de Sète est impactée par les restrictions mais continue sa mission avec détermination. Tous les conseillers (Sète, Mèze, Marseillan, Frontignan, Balaruc-les-bains, Agde) se mobilisent pour vous, encore et toujours. Et même s'ils ne peuvent plus vous recevoir physiquement ils traitent les litiges qui sont exprimés via le web. Aussi je vous encourage à utiliser ce moyen autant que possible.

Au delà de ce travail, j'ai souhaité renouer

avec une communication plus directe, plus régulière entre vous et nous. Nous publions cette gazette pour vous permettre de **mieux nous connaître, de mieux nous faire connaître autour de vous.**

Elle se veut informative, simple et brève, et sera publiée tous les trois mois. Pour cette première nous avons choisi de rappeler quelques chiffres importants pour les consommateurs ; nous vous proposons également quelques articles sur des victoires, nationales et locales, qui ont marqué les derniers mois. Rien n'est jamais acquis d'avance mais rien n'est jamais perdu, et quelques belles victoires nous engagent à persévérer dans notre action.

Je suis fier du chemin que nous avons tracé, je suis convaincu que c'est avec vous que nous poursuivrons nos missions. Nous devons nous mobiliser sur les grands enjeux autant que sur les problèmes du quotidien, et plus nous serons nombreux, plus nous serons forts pour faire évoluer les choses.

Vous pouvez compter sur nous, et je sais pouvoir compter sur vous.

LA DEMANDE DE L'AIDE JURIDICTIONNELLE

L'aide juridictionnelle permet aux personnes les plus démunies de saisir la justice pour faire valoir leurs droits ou se défendre. Cette aide permet la prise en charge totale ou en partie des frais liés à une procédure judiciaire.

Vous pouvez déposer une demande d'aide juridictionnelle en ligne depuis le téléservice SIAJ qui s'appuie sur le dispositif France Connect déjà très utilisé pour d'autres démarches.

Cette aide pourra être accordée en fonction :

- du revenu fiscal de référence
- de l'épargne (patrimoine mobilier) et du patrimoine immobilier (sauf résidence principale)
- de la composition du foyer fiscal du demandeur

| Prise en charge | Personne seule | + 1 personne à charge | + 2 personnes à charge | + 3 personnes à charge | + 4 personnes à charge |
|-----------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 100 % | inférieures à 11 262 € | inférieures à 13 289 € | inférieures à 15 316 € | inférieures à 16 596 € | inférieures à 17 876 € |
| 55 % | de 11 263 € à 13 312 € | de 13 290 € à 15 339 € | de 15 317 € à 17 366 € | de 16 597 € à 18 646 € | de 17 877 € à 19 926 € |
| 25 % | de 13 313 € à 16 890 € | de 15 340 € à 18 917 € | de 17 367 € à 20 944 € | de 18 647 € à 22 224 € | de 19 927 € à 23 504 € |

GOOGLE

Nous avons obtenu en 2019 la condamnation de Google pour les centaines de clauses abusives dans les conditions d'utilisation de ses 70 services. Le géant de l'Internet a renoncé à son appel et s'est exécuté. Une publication judiciaire était prévue durant 3 mois en page d'accueil de son site et de ses applications. Considérant que Google n'a pas respecté les modalités de cette publication judiciaire, nous avons saisi le juge de l'exécution. Ce dernier vient de nous donner gain de cause. Google devait refaire la publication judiciaire et nous verser 220 000 euros à titre d'astreinte.

PRIX DU PROPANE EN CUVE

L'UFC Que Choisir a saisi l'Autorité de la Concurrence sur la situation rencontrée par les consommateurs détenteurs d'une cuve de propane. L'Autorité avait déjà en 2014 invité le législateur à adopter des mesures pour fluidifier les relations entre les fournisseurs de gaz et les consommateurs et améliorer la concurrence. Nous constatons, à nouveau en 2020, les mêmes pratiques. A cette fin, nous venons de saisir l'Autorité afin qu'elle se penche sur ces nouvelles pratiques.

Ça peut vous arriver !

Installation d'une cuisine :

Mr et Mme V. de Frontignan concluent en septembre 2020 l'achat et l'installation d'une cuisine avec une enseigne nationale, avec le choix de toutes les façades visibles en laqué blanc brillant.

A l'issue des travaux un coté latéral de la colonne four et 2 cotés de l'îlot central donnant sur le séjour ne sont pas conformes, ils sont de teinte crème mat. Les adhérents ont aussi alerté le cuisiniste qui déclare que la nomenclature totale des éléments a été signée par ceux-ci et que le rajout des façades en blanc brillant leur coûterait 800 euros.

Sauf que les références de ces articles sont exprimées en lettres et chiffres qui n'indiquent pas clairement la teinte.

Après plusieurs échanges de mails et entretiens téléphoniques infructueux les adhérents relatent les faits à l'UFC de Sète qui prend en charge le dossier.

A l'issue de tractations par courriers, téléphone et mails l'association obtient l'ajout des façades.

Finalement, la direction de l'enseigne admet lors du dernier entretien avec le conseiller, une erreur de la responsable commerciale.

**Ça se passe comme ça à UFC
Que Choisir !**

Ça peut vous arriver !

Installation d'une climatisation de maison

Mr D., adhérent à UFC Que Choisir, commande à une entreprise de Montpellier l'installation de la climatisation pour sa maison après avoir vu une publicité sur Internet en Novembre 2020.

La publicité indiquait une garantie de 7 ans, pièces et main d'œuvre, mais lorsque l'adhérent a voulu en avoir confirmation et après installation, l'entreprise a refusé en lui indiquant que les 5 ans de garantie au-delà des 2 ans légaux étaient subordonnés à un contrat d'entretien de 100 euros annuels.

Mr D. devait un solde de 700 euros qu'il ne voulait pas régler tant qu'il n'obtenait pas un engagement sur cette garantie et recevait des menaces de mise en contentieux.

L'UFC de Sète a pris en charge le dossier et a envoyé une lettre recommandée en indiquant qu'il y avait tromperie sur la page publicité.

A la suite de ce courrier celle-ci a été modifiée sur internet et précisait : « 5 ans de garantie sous réserve d'un contrat d'entretien annuel reconductible, en plus de la garantie légale de 2 ans ».

L'adhérent n'a plus eu de nouvelles de l'entreprise depuis, et celle-ci a donc abandonné sa créance.

**Ça se passe comme ça à UFC
QUE CHOISIR !!**

Ça peut vous arriver ...

Assurance habitation / dégâts des eaux

Mme B., adhérent à UFC Que Choisir, demeurant à Sète a subi des dégâts des eaux dans son appartement en mars 2020, dont l'origine du sinistre se situait dans un logement dans l'immeuble voisin mitoyen.

Son assurance habitation filiale d'une grande banque française, exigeait qu'elle lui communique les copies de factures des travaux dans l'appartement voisin donc, prouvant que les réparations des fuites avaient été réalisées afin d'être sûr que le sinistre ne se reproduise chez elle.

Mme B. a tenté de se procurer ces factures en vain, car il y a eu entre temps un changement de propriétaire et le dernier ne les avait pas.

Une lettre recommandée de UFC Que Choisir de Sète en décembre 2020 a provoqué une réaction immédiate alors que Mme B. réclamait depuis 8 mois ! L'assurance l'a contactée par téléphone en l'informant de la prise en charge des frais de travaux de 1150 euros correspondant au devis qui lui avait été transmis, et qu'elle le fera réactualiser rapidement au cas où le montant serait insuffisant.

L'assurance en a informé l'association par mail.

**Ça se passe comme ça à UFC
Que Choisir !**



Un chiffre qui augmente autant que l'ingéniosité des bandits du Net.

LEURS TECHNIQUES

- 1 - Appâter avec du "phishing" : vous recevez un mail contrefait d'un organisme connu et vous envoyez vos coordonnées bancaires au pirate.
- 2 - Piéger un distributeur automatique de billets (DAB) : des pirates installent sur un distributeur un système enregistrant la piste magnétique des cartes bancaires, et ainsi le particulier se fait copier sa carte.
- 3 - Intercepter une transaction : vous êtes connecté via un wifi public sur un site d'achat en ligne. Votre communication est interceptée et les informations sur votre carte bancaire sont "aspirées" par le cybercriminel.
- 4 - Vous recevez un message frauduleux contenant une pièce jointe. En l'ouvrant, un logiciel espion est téléchargé et peut dérober vos données personnelles.

NOS CONSEILS

- Conservez votre CB dans un lieu sûr.
- Ne laissez jamais votre carte bancaire dans la voiture.
- Apprenez votre code confidentiel par cœur et ne l'écrivez jamais.
- Signez votre carte bancaire, vous éviterez qu'un fraudeur y inscrive sa propre signature en cas d'usurpation.
- Surveillez vos relevés de compte. Si y figure une opération que vous n'avez pas effectuée, contestez-la immédiatement auprès de votre banque par lettre recommandée.
- Ne répondez jamais à un mail vous demandant vos coordonnées bancaires, même s'il semble provenir d'une administration ou d'une banque.
- Avant de partir à l'étranger, renseignez-vous sur les mécanismes de protection des cartes et soyez vigilants dans des pays qui n'utilisent pas le code secret de la carte.
- Réalisez vos achats sur internet seulement sur des sites sécurisés dont l'adresse de la page web est sécurisée par la lettre "s" ajoutée après le "http" dans la barre d'adresse. Cette sécurité est symbolisée par un petit cadenas.
- Utilisez les sites marchands munis du logo 3DSecure permettant d'identifier le porteur de la carte : l'acheteur reçoit un sms pour valider le paiement.
- Si vous effectuez un retrait à un distributeur automatique :
 - composez toujours votre code à l'abri des regards, ne le communiquez à personne ;
 - (privilégiez les distributeurs équipés de caméras de surveillance ou à l'intérieur d'une agence) ;
 - Placez votre main au-dessus du clavier lorsque vous tapez votre code.

Indice de référence des loyers

| Trimestre | Date | Indice | Variation |
|-----------|------------|--------|-----------|
| 4T2020 | 01/2020 | 130,52 | +0,20% |
| 3T2020 | 15/10/2020 | 130,59 | +0,46% |
| 2T2020 | 16/07/2020 | 130,57 | +0,66% |
| 1T2020 | 15/04/2020 | 130,57 | +0,92% |
| 4T2019 | 15/01/2019 | 130,26 | +0,95% |

Taux d'intérêt légal

2ème semestre 2020 JO 18/06/2020

Créances de personnes physiques
n'agissant pas pour des besoins
professionnels : **3,14 %**

Autres cas : **0,79 %**

UNION FEDERALE DES CONSOMATEURS QUE CHOISIR
ASSOCIATION DE SETE BASSIN DE THAU
Tel : 04 67 53 10 05 et 04 30 41 53 30
mail : contact@sete.ufcquechoisir.fr
site : <http://sete.ufcquechoisir.fr>

Permanences

- Sète : C.C. château vert 53BP 106 Bd Chevalier de Clerville
Lundi et jeudi de 14h00 à 17h00
Mardi, Mercredi, Jeudi, Vendredi 09h00 à 12h00
- Agde : 36 rue Jean-Jacques Rousseau le lundi de 14h00 à 17h00
Maison du Droit et de la Justice le Vendredi de 09h00 à 12h00
- Balaruc les bains : Espace Louise Michel CCAS rue des écoles
Mardi de 14h00 à 17h00
- Frontignan : CCAS rue Jean Moulin
les 2^o et 4^o lundi de chaque mois de 10h00 à 12h00
- Marseillan : Rue de l'abbé Grégoire, salle des anciens à côté des halles,
- Mèze : Cave coopérative, Bureau N°2 rue de la cave coopérative

Les locaux de l'UFC sont fermés en raison du confinement.

Nous ne pouvons vous recevoir que sur rendez-vous, mais nous vous invitons à soumettre vos litiges sur

<http://www.quechoisir.org/soumettre-un-litige-n48324/>

nos conseillers travaillent en distanciel et vous répondront dans les meilleurs délais.

pour prendre rendez-vous :
par téléphone au 04 30 41 53 30
par mail contact@sete.ufcquechoisir.fr