



# La Vigie

*Cette newsletter est un lien entre vous, adhérent de notre association et nous, bénévoles. Son but est de vous faire part des actions menées et des résultats obtenus. Vous y trouverez aussi des informations locales sur la consommation.*



## REPRISE DE NOS ACTIVITÉS

**A compter du 18 mai**, l'antenne locale d'UFC-Que Choisir du Havre, 36 rue Mal Joffre, reprend ses activités ainsi que les permanences de Fécamp, Dieppe et St Jean de Folleville avec de nouvelles mesures

propres à la réception du public.

Les permanences de St Romain de Colbosc et de Gonfreville l'Orcher ouvriront en fonction des disponibilités des mairies.

**Merci de vous renseigner avant.**

Des mesures d'hygiène strictes, une limitation du nombre de personnes accueillies et un temps d'accueil limité à 20 minutes seront la règle.

**Une seule personne admise à la fois par dossier traité.**

Les visiteurs handicapés (physique, sensoriel, cognitif, intellectuel ou psychiatrique) peuvent être accompagnés d'une autre personne. Merci de le signaler lors de votre prise de rendez-vous car ils seront reçus dans un lieu dédié.

Pour le Havre, vous devez prendre

rendez-vous sur place ou au

**09 62 51 94 37.**

**aux heures d'ouverture du lundi au vendredi de 14h à 17h.**

**Le port du masque est obligatoire dans nos locaux.**

## L'APRÈS-VIRUS:

### CHÔMAGE, EMPRUNTS ET SURENDETTEMENT

La crise sanitaire actuelle fragilise encore davantage qu'hier les plus modestes. La Banque de France assure faire tout son possible pour traiter à distance tous les dossiers des personnes qui rencontrent des difficultés financières graves. Les Commissions de surendettement n'ont pas cessé de statuer sur les dossiers et toutes les démarches restent possibles par voie postale ou sur le site de la Banque de France. Nous vous rappelons que, selon le code de la Consommation, une situation de surendettement se caractérise par « **l'impossibilité manifeste de faire face à ses dettes non professionnelles** ». Cette procédure est gratuite et ne nécessite pas l'assistance d'un avocat. La procédure de surendettement n'engendre pas obligatoirement le retrait du chéquier et/ou de la carte bancaire. Cette décision est dépendante de chaque établissement bancaire.

Un dépôt de dossier génère une inscription au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) pendant la durée des mesures élaborées soit 7 ans maximum. Nous attirons votre attention sur les dangers liés à cette situation nouvelle:

- Flambée des prix de denrées de première nécessité.
- Baisse de ressources liée au chômage partiel.
- Envie de consommer suite à ce confinement.

Surtout restez vigilants, « ne faites pas chauffer votre carte bancaire », contactez-nous pour plus d'informations.

Il est à noter que toutes les autres fonctions de la Banque de France sont également opérationnelles par téléphone, courrier ou mail (consultation des fichiers, droit au compte...). Pour plus d'informations :

<https://accueil.banque-France.fr> ou appeler le 03.20.91.20.20.

Pour un dossier de surendettement :

<https://particuliers.banque-france.fr/surendettement/deposer-un-dossier-de-surendettement>

Autre site intéressant : [www.mesquestionsdargent.fr](http://www.mesquestionsdargent.fr)

## EDITO

Tout doucement la consommation va reprendre mais peut être pas comme avant ce virus. Beaucoup d'entre nous vont aussi avoir un réveil difficile: problèmes de travail, d'argent et de qualité de vie. UFC - Que Choisir est là pour vous aider à résoudre vos dossiers délicats et à vous conseiller avec une reprise de nos accueils dès le 18 mai.

## Brèves



Pour vous tenir au courant de l'actualité sur la consommation, n'oubliez pas les publications d'UFC-Que Choisir.

## Liens utiles

Pour vos démarches administratives et vos droits

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

est le site officiel de référence.

Pour détecter les fake news qui nous envahissent, les mails douteux et autres arnaques et idioties sur le net voici un site à explorer

<https://hoaxbuster.com/>



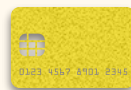
Si vous voulez déposer une pré-plainte auprès du procureur de la république, sachez que c'est possible par courriel sur le site

[www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr](http://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr)

Si vous avez un doute sur une entreprise, avant de signer un devis, vous pouvez consulter ce site

<https://www.infogrefe.fr/entreprises-francaises-par-departement.html>

## Affaires résolues



### Utilisation frauduleuse de la carte bancaire

En septembre 2019, Madame B. s'aperçoit que sa carte bancaire a été utilisée frauduleusement à deux reprises pour un total de 180 €.

Elle interroge sa banque qui refuse de reconnaître la fraude. Adhérente à UFC-Que Choisir, elle sollicite notre intervention.

Dans un premier temps, la banque persiste dans son refus de reconnaître la fraude. Notre rappel des textes l'incite à proposer un geste commercial de 90€.

Cette réponse n'étant pas légalement satisfaisante, nous aidons notre adhérente à argumenter un dossier qu'elle adresse au Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières. En mars 2020, la banque lui a remboursé les 180€.



### Chaudière non conforme

En Février 2016, Monsieur H. fait installer une chaudière à condensation dans son appartement pour un coût de 2500€. Des techniciens assurant la maintenance ont des doutes quant à la conformité de la chaudière par rapport à l'évacuation des gaz brûlés. Ils en informent Monsieur H.

Celui-ci a de nombreux contacts infructueux avec l'entreprise qui lui a vendu la chaudière.

Fin octobre 2019, notre adhérent se rapproche de l' UFC-Que Choisir pour l'aider à solutionner le problème.

Début novembre 2019, nous écrivons au fabricant de la chaudière pour qu'il garantisse la conformité de l'installation.

En janvier 2020, la chaudière a été déposée et remplacée, gratuitement, par une chaudière en conformité avec le conduit d'évacuation des gaz brûlés.



### Commission santé action

#### Litige en commission des usagers de l'hôpital de Fécamp

Facturation d'ambulance pour un transfert secondaire vers un centre de rééducation fonctionnelle signé par un soignant de l'hôpital. Refus du malade de régler les 250€ de facture d'ambulance. Après enquête interne et débats en commission, le représentant d'UFC-Que Choisir demande l'application de l'article L 121-12 du code de la consommation qui précise qu'il est impossible d'exiger un paiement sans une commande préalable du consommateur. L'hôpital prend à sa charge le transport en ambulance et revoit ses procédures internes de commande de transport en ambulances privées.



### Facturation de frais de morgue

Un titre de recette de 750€ pour 10 jours de dépôt mortuaire a été émis alors que le document (obsolète) de la morgue remis aux familles fait référence à un tarif moitié moins élevé. En application d'une part de la notion de contrat synallagmatique, c'est à dire , passé avec les familles et de l'application de l'article L111-1 du code de la consommation, le président de la commission (Membre d'UFC-Que Choisir) demande l'annulation du titre de perception et de l'émission d'un titre correspondant à la valeur figurant sur le document remis aux familles des défunts. L'hôpital s'est exécuté sans difficulté.



### Abus de faiblesse

En 2016, Mme T., 80 ans, souffrant du dos est appelée au téléphone par une personne lui promettant la fin de ses douleurs. Elle devait simplement rappeler un numéro à chaque appel de la société X. Mme T. entendait alors des prières pendant 30 secondes puis la communication coupait. Elle rappellera 98 fois en 8 jours et sera facturée par SFR 2385€ pour ces appels surtaxés, soit un tarif de 44,58€ la minute! Le coût de l'appel n'était jamais annoncé par SFR avant la mise en communication. SFR refusera toujours d'annuler cette facturation tout en reconnaissant que Mme T. avait bien été victime d'une escroquerie. Nous reprocherons la co-responsabilité de l'opérateur SFR qui encaisse environ 30% du montant facturé dans cet abus de faiblesse. Nous contesterons aussi ce tarif exorbitant de 44.58€ la minute, 10 fois supérieur aux tarifs des numéros les plus surtaxés. Rien n'y fera. Le service de médiation interne de SFR refusera lui aussi d'annuler la facturation. Nous transmettons ce dossier au médiateur des Télécommunications qui, en 15 jours, nous confirmera l'annulation des 98 appels surtaxés. SFR nous confirmera à son tour l'annulation de ces 2385€.

## Le cas du jour

Lors d'un vol Deauville-Agadir, Monsieur B. est victime d'un retard au décollage de 10 heures. Il s'adresse à l'UFC-Que Choisir du Havre pour demander qu'on l'aide à obtenir l'indemnité qui lui est due, conformément aux textes législatifs et à la jurisprudence européenne. Il touchera 400 euros d'indemnité sans avoir à régler la commission de 25 % prévue pour les autres demandeurs.



### Indemnit'Air

Le service Indemnit'Air, lancé par l'UFC-Que Choisir, consiste à aider les passagers aériens victimes de surbooking, de vol retardé ou d'avion annulé à obtenir l'indemnisation qui leur est due conformément aux textes législatifs et à la jurisprudence européenne. L'inscription, très rapide, est totalement gratuite et permet de vérifier très rapidement si votre dossier est recevable ou non. S'il est recevable, vous percevez votre indemnité, commission pour frais d'organisation déduite (voir les modalités tarifaires), au plus tard dans les 30 jours suivant l'encaissement des fonds de la compagnie aérienne. Nous, association locale, pouvons faire ce dossier pour vous. La commission pour frais est offerte à tous nos adhérents.

### Précision coronavirus

Il n'est pas possible d'obtenir l'indemnité forfaitaire prévue en cas de retard ou d'annulation d'un vol en raison de l'épidémie due au coronavirus. Les compagnies peuvent en effet s'exonérer de cette obligation si l'annulation du vol est due à une « circonstance extraordinaire », ce qui est le cas d'une épidémie. Certaines compagnies actuellement bafouent la réglementation. L'UFC-Que Choisir les met en demeure de respecter le droit de leurs clients. Nous pouvons vous aider si vous le souhaitez. N'hésitez pas à nous contacter si besoin.

Retrouvez-nous sur <http://lehavre.ufcquechoisir.fr>