



# 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 et générales sur la consommation.

La lettre d'information de votre agence locale

## PROTECTION DES PERSONNES MAJEURES



**U**n proche adulte majeur ou âgé ayant des déficiences cognitives, placé sous tutelle ou curatelle, demeure responsable civilement de ses actes. En cas d'accident grave pénalement réprimé, il peut être entendu par un officier de police judiciaire. Il bénéficie alors de droits supérieurs à ceux des autres citoyens.

**A**insi, l'avis du tuteur ou du curateur est obligatoire en matière pénale. L'audition de la personne protégée est libre. Elle peut refuser de se présenter pour diverses raisons : stress, confusion, état mental altéré par les événements... alors que toute autre personne peut être contrainte.

**L**e tuteur ou le curateur a accès au dossier judiciaire du majeur. Il a un permis de visite de plein droit. Le majeur bénéficie d'une expertise médicale qui est obligatoire ainsi que de l'assistance systématique d'un avocat. Il s'agit d'une évolution positive et protectrice pour les personnes majeures protégées issue de la loi du 23 mars 2019.

## LE SITE DU MOIS Éthi'Kdo

Éthi'Kdo est une coopérative à but non-lucratif créée par les centaines d'acteurs français de la consommation à impact positif.

<https://www.ethikdo.co/>

## LES OPPOSITIONS BANCAIRES



**D**es consommateurs estiment à tort qu'en cas de problème avec un commerçant, ils pourront faire opposition à la banque, le litige sera ainsi réglé, le commerçant impayé sera mis en face de la colère de son client. **Non**, rédiger un chèque oblige le consommateur qui s'est engagé dans un acte d'achat qui constitue un contrat passé avec le commerçant. Il ne peut plus revenir sur sa décision.

**L**'article L 163-2 code monétaire et financier est précis, le consommateur qui fait opposition bancaire encourt une amende de 375 000€ et risque une peine d'emprisonnement de 5ans. Seules trois situations sont prévues pour faire opposition : Le vol du chèque, la perte du chèque ou une utilisation frauduleuse du chèque.

**M**ême dans ces cas, la banque débitera le compte de son client du montant du chèque et le conservera comme provision pendant 1 an et 8 jours sur un compte d'attente.



### L'ARNAQUE DU MOIS



#### Extorquer les coordonnées bancaires sous un faux prétexte

Voilà ce qui est arrivé à une adhérente, Mme G..

*"J'ai reçu un SMS venant, je le croyais, d' ameli.fr me demandant de régler 1,5 euros pour recevoir ma nouvelle carte vitale. J'ai réglé la somme par carte bancaire. Peu après, je reçois un appel téléphonique d'un faux conseiller de ma banque m'informant que mon compte avait été piraté et que je risquais d'être à découvert. Il me demande de virer le montant de mon Livret A sur mon compte courant soit disant "piraté".*

*Trois opérations frauduleuses sont effectuées sur ce compte, pour un total de 2000 euros . Je fais opposition à ma carte bancaire et porte plainte sur le site Perceval. J'affirme ne pas avoir reçu de demande d'authentification forte de la part de la Banque pour payer les achats frauduleux: en tout 6 opérations sur des sites internet.*

*La banque me dit que je n'aurais pas dû donner mes coordonnées bancaires sur un site frauduleux et elle refuse de me rembourser. "*



## QUELQUES BONS CONSEILS POUR VOS PROBLÈMES DE LOGEMENT



**U**n nombre important de dossiers que nous traitons concernent le logement et principalement la rénovation .

**A**vant tout travaux, nous vous conseillons de prendre contact avec l'espace conseil FRANCE RÉNOV' le plus proche de votre domicile. Vous trouverez son adresse sur le site [france-renov.gouv.fr](http://france-renov.gouv.fr) ou par téléphone au 0 808 800 700.

**V**ous serez alors orienté vers les bons interlocuteurs et des professionnels compétents en fonction de vos besoins et suivi par un Accompagnateur Rénov'. Avec lui vous aller pouvoir concevoir votre projet de travaux ( Etat des lieux, préconisations financières et techniques). Il vous accompagnera à chaque étape de votre projet. Vous déposez ensuite une demande d'aide MaPrimeRénov'.

**L**orsque vous obtenez l'accord sur la base de votre projet de travaux, vous réalisez alors ces travaux puis vous déposez vos factures et percevez la prime directement sur votre compte bancaire.

**F**rance Rénov' est un service public gratuit et indépendant. Il vous informe, vous conseille et vous accompagne pour la rénovation de votre habitat.



**S**i vous avez un litige avec votre locataire ou votre bailleur, l'association départementale d'information sur le logement ( ADIL) est là pour vous apporter une information complète, objective et gratuite sur toutes les questions de logement.

**P**our prendre rendez-vous avec eux, contactez le 02 35 72 58 50.

**S**i votre problème doit être traité, merci alors de contacter notre association UFC Que choisir après avoir obtenu les renseignements juridiques auprès d'eux.

## LA PREUVE



**E**n matière de droit de la consommation et en matière civile en général les accords par téléphone, les paroles du vendeur sont inutilisables car l'article 1315 du Code Civil précise « *Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit le prouver. Réciproquement, celui qui se prétend libéré, doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation* ».

**L**es consommateurs qui veulent exercer une réclamation doivent être en mesure de prouver leur réclamation ou créance : Lettres, facture acquittée, récépissé de paiement par carte bancaire, traçabilité de paiement par chèque barré, bordereau refusant une livraison...etc.

**C**'est important pour les consommateurs car « *l'incertitude et le doute subsistant à la suite de la production d'une preuve doivent être retenue au détriment de celui qui a la charge de cette preuve* ». Cour de Cassation sociale. du 31 janvier 1962.

**D**evant un Tribunal, lors d'une conciliation judiciaire ou pour une réclamation, le consommateur doit être précis et documenté en matière de preuves contre un commerçant, un industriel ou un artisan s'il souhaite la résolution de son litige.