



# 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



LA VIE DE L'ANTENNE

**LE SITE DU MOIS**  
 Tranquillité vacances  
 Avant de partir en vacances, visitez ce lien:  
<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15031?xtor=EPR-100>

### LE QUIZZ DE L'ÉTÉ



**Internet et téléphonie**

1. Puis-je me rétracter avant la réception d'un article acheté sur internet?
2. Un site de vente sur internet dit ne pas être responsable de la perte de mon colis par un transporteur. Est-ce vrai?
3. J'ai trop payé mon fournisseur internet. Quel est le délai pour lui réclamer le remboursement du trop versé?
4. Je déménage. Puis-je résilier mon abonnement internet sans frais?

**Réponses ci-dessous**

1. **Non, sauf si accord préalable du vendeur.**

2. **Faux si c'est le transporteur proposé par le vendeur. Vrai, si vous avez choisi d'en prendre un autre.**

3. **Vous avez un an à compter du jour du paiement indu pour réclamer.**

4. **Non, votre contrat peut prévoir des frais de résiliation, sauf si vous avez un juste motif : (ex : service non disponible pour juste motif).**

### FORUM DES ASSOCIATIONS LE 10 SEPTEMBRE AU HAVRE



**V**enez nous rencontrer le dimanche 10 septembre de 10h à 18h sur notre stand place de l'hôtel de ville au Havre. Ce sera pour nous l'occasion de mieux faire connaissance et de vous proposer d'échanger autour de vos problèmes de consommation. A bientôt !

**REPRÉSENTANTE UFC  
A LA CLINIQUE DES  
ORMEAUX**

**U**FC Le Havre représente les consommateurs dans différentes instances dont la santé. Madame Franco!se LEBON, adhérente de notre association, nous représente au sein de la clinique des Ormeaux nommée par l'ARS.

**INTERVENTION  
EN REGION**

**V**otre association Que Choisir du Havre a organisé le 7 juin à Goderville, avec l'IRCEM et France Service, un Rendez-vous Conso "Arnaques et Sollicitations commerciales trompeuses".

Dans une ambiance très agréable, les participants ont échangé leurs expériences et sont repartis avec une meilleure connaissance de leurs droits et des conseils pour déjouer pièges et arnaques lors de démarchages en tout genre.

### L'ARNAQUE DU MOIS

**Le faux PV de stationnement revient à la mode**



On reçoit un message incitant à cliquer sur un lien pour régulariser un PV pour un stationnement irrégulier.

Voilà une pratique de hameçonnage qui piège de nombreux automobilistes. On vous demande de payer en communiquant vos coordonnées bancaires à des escrocs qui risquent de les revendre et/ou de les utiliser.

## La Banque de France appelle à mieux rembourser les victimes de fraude aux moyens de paiement



**P**our renforcer la sécurité des moyens de paiement électroniques, la Banque de France a publié mi-mai [une liste de 13 recommandations](#) sur la sécurité des moyens de paiement électroniques. Elle veut aussi que les victimes de fraude soient mieux remboursées. L'objectif est de rappeler les bonnes pratiques et surtout, d'améliorer le remboursement des victimes de fraude qui est loin d'être automatique.

### Comment se faire rembourser en cas d'arnaque sur son compte bancaire ?

**A**ctuellement, la règle est claire. Quand un particulier ou un chef d'entreprise découvre un paiement suspect sur ses comptes, il conteste la transaction auprès de sa banque et 24 heures plus tard, tout au plus, la victime est remboursée. Elle est, en tout cas, censée l'être, même quand la transaction a été protégée par une authentification forte donc avec au moins deux contrôles. Malgré tout, les banques mettent en doute les explications des victimes, voire leur honnêteté et les associations de consommateurs voient de plus en plus de plaignants de bonne foi ne pas obtenir leur remboursement.

**C**es types de paiements frauduleux représentent moins de 10% des arnaques mais ils pèsent lourd. C'est quasiment un tiers de la valeur de toutes les fraudes sur les paiements en ligne. La Banque de France rappelle donc qu'il faut commencer par un remboursement et qu'ensuite, les banques ont 29 jours pour mener une enquête et éventuellement, reprendre leurs fonds, en précisant pourquoi.

### Faut-il remettre en question l'authentification forte ?

**C**'est précisément parce que ce système est performant que les arnaqueurs procèdent autrement. Les victimes sont manipulées pour participer à leur propre attaque par le biais d'une usurpation de ligne téléphonique ou d'identité. L'affaire du [SMS frauduleux](#) de l'Assurance maladie entre septembre 2022 et février 2023 en atteste. Quelque 400 000 personnes ont été invitées à mettre à jour leurs données personnelles et elles étaient en fait directement reliées à des escrocs.

**P**our Julien Lasalle qui dirige l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement à la Banque de France, *"on ne découvre pas de faille dans l'authentification forte, même si ce n'est pas un moyen absolu de lutte contre la fraude"*.

*"Dans les cas où c'est bien l'utilisateur qui a procédé à l'authentification, il faut se demander quelle est l'origine de la transaction ? Est-ce que l'utilisateur a été suffisamment informé au moment de l'authentification pour avoir connaissance de l'opération qu'il était en train de valider ? Est-ce que la banque lui a donné une possibilité de sortir de la transaction ? Il faut se poser ces questions pour déterminer la valeur du consentement donné au travers de l'authentification",* explique-t-il. La fraude sur les paiements en France dépasse 1,2 milliard d'euros.

## CARTE DE CRÉDIT OU CARTE DE DÉBIT



**E**n cette période de vacances, vous allez peut-être louer une voiture en France ou à l'étranger et utiliser pour cela votre carte bancaire que nous appelons à tort « carte de crédit ».

**U**ne carte bancaire est soit une carte de débit soit une carte de crédit. C'est marqué en tout petit sur votre carte. Or pour louer un véhicule, il vous faut une carte de crédit qui est une option que vous devez demander à votre banque. Votre loueur de voiture exige cette option de façon à se protéger en cas de problème à la restitution du véhicule et de pouvoir utiliser cette carte avec une garantie suffisante relayée par un organisme de crédit dont votre carte est attachée.

**C**ertains loueurs peuvent à la place de l'utilisation de cette carte vous proposer une assurance supplémentaire très onéreuse en plus de celles proposées par eux ou par votre carte type Visa premier.

**P**our louer à l'étranger, vous devez avoir l'option internationale sur votre carte et même avec les assurances proposées par les cartes type Visa premier ou Gold MasterCard, nous vous conseillons de bien lire leurs contrats et de prendre en plus des compléments d'assurances comme ceux proposés par les sites comme [booking.com](#) par exemple.