



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



ARNAQUES BANCAIRES



A chaque permanence UFC nous rencontrons un adhérent qui s'est fait arnaquer et voler de l'argent sur son compte bancaire.

Or, les banques ont une obligation de vigilance. « Elles doivent pratiquer un examen attentif des opérations effectuées par leurs clients en veillant à ce qu'elles soient cohérentes » art L561-6 du Code Monétaire et Financier (CMF). Elles ont donc un devoir d'alerte.

L'Art L 133-18 prévoit qu'en cas de paiement non autorisé, la banque doit rembourser à son client le montant du débit frauduleux aussitôt après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informée. Souvent lors de notre première demande en remboursement, la banque refuse en arguant d'une faute du consommateur. Il est alors rappelé à la banque que seule une négligence grave de son client peut exonérer la banque. Art L 133-17 CMF et qu'il appartient à la banque d'en apporter la preuve Art L 135-18 CMF.

Ce qui suffit souvent à emporter le remboursement face à une banque qui ne peut démontrer une faute grave sauf naïveté flagrante du client qui doit préserver ses données de sécurité et faire opposition « sans tarder ». Art L 133-16 et 17 du CMF. Un arrêt récent du 28/02/2023 de la Cour d'Appel de Versailles a refusé comme faute grave le fait d'avoir fourni ses coordonnées bancaires à un faux conseiller de sa banque.

Nous appelons à la vigilance de tous nos adhérents de ne pas fournir de coordonnées bancaires en dehors de sites connus, de ne jamais donner son code bancaire même à son conseiller bancaire ni de changer de site informatique alors que l'interlocuteur insiste pour entraîner le consommateur sur un autre site que le site officiel de la banque ou du commerce en ligne au faux prétexte de sécurisation de la transaction. C'est une démarche de fraudeur qui doit alerter et amener à interrompre immédiatement le dialogue en ligne.

Vos conseillers UFC sont à votre disposition pour agir face aux refus de remboursement des banques.



L'ARNAQUE DU MOIS



Verdict d'un procès contre des arnaqueurs

Le tribunal de Limoges a rendu son délibéré le 19 janvier pour les seize prévenus de BDPA Rénovation, une entreprise qui a arnaqué près de 230 personnes vulnérables pendant cinq ans. Les 16 inculpés ont écopé de peines de prison ferme de 5 à 2 ans et d'amendes s'élevant jusqu'à 23 000 euros.

UFC Que Choisir était partie civile dans cette affaire ainsi que la Fédération du Bâtiment.

LE SITE DU MOIS

Registre national des entreprises

Bien utile en cas de doute sur la solidité ou l'existence d'un prestataire.

<https://www.inpi.fr/le-registre-national-des-entreprises>

AMENDE TRANSACTIONNELLE DE 4,5 MILLIONS D'EUROS À L'ENCONTRE DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DEVENUE SG.



Direction Départementale de la Protection des Populations

Le service CCRF de la direction départementale de la protection des populations des Hauts-de-Seine (DDPP92) a réalisé une enquête entre avril 2019 et janvier 2021 portant sur des pratiques dont les consommateurs ont été victimes de la part de Société Générale.

Les faits portent sur les prélèvements de commissions d'intervention non justifiées. Ils sont relatifs au délit de pratique commerciale trompeuse visé à l'article L. 121-2 du code de la consommation.

Avec l'accord du Parquet de Nanterre, une amende transactionnelle d'un montant de 4,5 millions d'euros, proportionnée à la gravité des faits, a été proposée à Société Générale qui l'a acceptée.

LA DOULEUR À L'HÔPITAL OU À LA CLINIQUE



A l'origine la douleur est utile. C'est une information permettant à la conscience de faire l'expérience de l'état de son corps pour pouvoir y répondre, un signal d'alarme face à une agression : traumatisme, brûlure, soit une maladie. Mais le malade n'a pas à la subir grâce à la possibilité de traitements anti douleur inscrits dans une pyramide des antalgiques à la disposition des médecins. Les consommateurs ne doivent pas craindre l'usage des morphiniques proposés par les médecins.

La douleur chronique est une maladie avec une installation durable de la douleur. Elle peut être neurogène ou psychogène. Elle nécessite alors l'intervention de plusieurs spécialistes : comme des médecins anesthésistes, des neurologues, psychiatres ou psychologues. Les usagers peuvent être en rébellion contre ces douleurs récidivantes que la médecine hospitalière ne parvient pas à éradiquer.

Les soignants disposent d'échelles de douleur pour demander à l'usager de déterminer l'intensité de sa douleur. Lorsque la personne est dans l'incapacité de s'exprimer des grilles d'observation : réflexe de retrait des membres, position du corps, changement d'attitudes.... sont à disposition des soignants.

La douleur du malade peut être d'ordre psychologique après un traumatisme, après un choc émotionnel ou un dysfonctionnement personnel. La souffrance psychique d'un usager peut être encore plus redoutable que la douleur physique et mérite toute l'attention des médecins spécialistes, des soignants et des proches.

Enfin, la souffrance morale du malade est difficile à surmonter. Elle laissera des cicatrices qui dureront longtemps après l'hospitalisation, si elles cicatrisent avec le temps ! Il n'existe aucun traitement curatif. Pour surmonter une douleur affective, une déchéance, il faut commencer par l'accepter, car cette souffrance vient d'une perte : La mort du bébé, une interruption volontaire de grossesse, la perte de la santé, une mutilation, un déchirement. Les soignants, des psychologues, de la famille, des amis, des bénévoles peuvent contribuer et aider le malade dans sa démarche de résilience.

« Les établissements de santé..... mettent en œuvre les moyens propres à prendre en charge la douleur des personnes qu'ils accueillent ». Art L 1112-4 du Code de la Santé Publique A1 1.

Les consommateurs doivent trouver une solution à la douleur dans les établissements de santé. Les représentants des usagers UFC QUE CHOISIR sont à leur écoute pour interpeler la Direction et le corps médical en Commission des usagers des établissements de santé.

Notre antenne locale a des représentants nommés par l'Agence Régionale de Santé qui siègent à Lillebonne-Bolbec, au Centre Hospitalier de St Romain de Colbosc, au centre de rééducation de la Hève, à la clinique des ormeaux, au CHI de Fécamp et hospitalisation à domicile et prochainement au centre de rééducation des jonquilles au Havre. De plus nos représentants siègent au GHT groupement hospitalier de l'estuaire au Havre qui regroupe tous les hôpitaux de l'estuaire. Nos représentants santé peuvent défendre les consommateurs lors d'accidents médicaux ou de dysfonctionnements auprès de tous les hôpitaux et cliniques.

LES HUILES COMESTIBLES SUR LE GRIL



Un bref aperçu des 3 huiles les plus intéressantes pour notre santé :

HUILE D'OLIVE

Avantages : S'utilise aussi bien crue (pas pour la friture) que cuite. Elle est bénéfique contre les maladies cardiovasculaires, neuro-dégénératives, le cancer et le diabète.

Inconvénient : une faible teneur en Oméga 3.

HUILE DE NOIX

Avantages : Riche en Oméga 3, vitamine E et antioxydants, bénéfique pour les yeux et les vaisseaux sanguins.

Inconvénients : Trop d'Oméga 6 et chère. Elle supporte mal la chaleur et s'oxyde très vite. A conserver au réfrigérateur. Pour l'équilibrer on peut la mélanger à l'huile de Colza.

HUILE DE COLZA

Avantages : C'est la plus équilibrée et l'une des moins chères. Riche en Oméga 3, elle a un effet protecteur contre la DMLA (dégénérescence maculaire liée à l'âge).

Inconvénients : Goût neutre pour la vinaigrette, développe un goût de choux à la cuisson. C'est une huile d'assaisonnement.

LOUANGES IMMÉRITÉES

L'huile de coco est présentée comme un aliment sain, il n'y a rien de plus faux. Elle est composée de plus de 80% d'acides gras saturés (plus que le beurre) Elle augmente les risques de maladie cardiovasculaires. A utiliser donc avec parcimonie.

(Que Choisir Santé n°157 de février 2021.)



ECHOS DES PERMANENCES