LA GAZETTE

Info Conso INDECOSA CGT 86

Décembre 2019

EDITO

Dans ce dernier numéro de l'année 2019, nous voudrions évoquer le fait que de plus en plus de familles renoncent à s'offrir des cadeaux pour Noël.
Noël sans cadeau, un phénomène qui s'accentue, bien que cela reste ultra marginal en France ; même les personnes les plus démunies, par le biais des associations solidaires, reçoivent des présents.
Au-delà des considérations économiques, telle que la compression du pouvoir d'achat, d'autres critères peuvent expliquer ce choix :

- La transformation de la famille (hausse des divorces, baisse de la démographie).
- Et plus récemment, pour des raisons écologiques, en voulant lutter contre le gaspillage, le choix se portant sur d'autres formes de cadeaux.

Bien sûr, les fêtes de Noël demeurent l'apothéose consumériste annuelle, avec l'occasion de dépenser plusieurs centaines d'euros en cadeaux, repas et autres…

Dilemme à celui qui s'acharne à réduire son empreinte carbone : s'accorder une trêve ou bien continuer à poursuivre l'effort écolo au risque de passer pour un « *affreux grippe-sous ou un rabat-joie ?* ».

Pour ceux qui persistent dans la constance écologique, ils trouveront quelques conseils pour concilier Noël et la protection de la planète…

Le Bureau d'INDECOSA vous souhaite de passer de bonnes fêtes de fin d'année.

Le Bureau d'INDECOSA CGT 86

Prévenir les arnaques à la carte bancaire :

CONSO

Prévenir les arnaques : précautions à prendre

Quels sont vos recours ?

ECOLO

Et si cette année le Père Noël était ECOLO ?

Quel sapin de Noël acheter : un sujet épineux

INDECOSA CGT 86

Bilan d'activité 2019

CONSO

Utilisation de la carte bancaire : quelles sont les principales précautions à prendre ?

- Conservez votre carte dans un lieu sûr. Ne laissez jamais votre carte bancaire dans votre véhicule.
- Apprenez votre code confidentiel par coeur et ne l'écrivez jamais.
- Signez votre carte bancaire. Dès réception de celle-ci, apposez votre signature au dos Vous éviterez qu'un fraudeur inscrive sa propre signature en cas d'usurpation de la carte.
- Surveillez vos relevés de compte. Dans le cas où figurerait une opération que vous n'avez pas effectuée, contestez- la immédiatement auprès de votre agence bancaire.
- Notez votre numéro de carte et sa date d'expiration et conservez le dans un lieu sûr, vous en aurez besoin pour faire opposition.
- Ne répondez jamais à un mail vous demandant la communication de vos coordonnées bancaires, même s'il semble provenir d'une administration ou d'une banque.
- Avant de partir à l'étranger, contactez votre établissement pour connaître les mécanismes de protection des cartes, et soyez vigilants lorsque vous effectuez vos paiements dans des pays qui n'utilisent pas le code secret de la carte.

Si vous effectuez des achats à distance sur Internet :

- Ne les réalisez que sur des sites sécurisés. L'adresse d'une page web est sécurisée lorsque figure un « s » ajouté après le « http » dans la barre d'adresse. Cette sécurité est symbolisée par un petit cadenas fermé figurant en bas ou en haut de la fenêtre de règlement de vos achats. Vous ne devez jamais saisir votre code confidentiel à 4 chiffres pour ce type de transaction. En revanche la saisie du cryptogramme (code à 3 chiffres au dos de la carte) est demandée : ce code est donc à protéger soigneusement.
- Les sites marchands munis du logo *3DSecure* permettent d'authentifier le porteur d'une carte de paiement de manière renforcée : l'acheteur doit saisir un code d'authentification à usage unique, reçu le plus souvent par SMS, pour valider le paiement.

Si vous effectuez des retraits à un distributeur automatique :

- Composez toujours votre code confidentiel à l'abri des regards indiscrets, ne le communiquez à personne.
- Privilégiez les distributeurs équipés de caméras de surveillance ou situés à l'intérieur des agences.
- Placez votre main au-dessus du clavier lorsque vous tapez votre code.

CONSO

Quels sont vos recours en cas de fraude à la carte bancaire ?

- *Dans un premier temps vous devez, dès que vous vous en apercevez, informer sans tarder votre banque afin de faire opposition* (il en va de même si votre carte est perdue ou volée) :
  - ✓ en appelant le numéro spécial du serveur interbancaire : *0892 705 705* (Tarif : 0,34 € la minute). Ce service est ouvert 24 h sur 24, 7 jours sur 7, et oriente votre appel vers le centre d'opposition compétent.
  - ✓ ou en appelant le numéro propre à votre banque (qui figure sur votre contrat, mais également au dos des tickets de retrait et à côté des distributeurs de billets).

Vous devrez préciser le numéro à 16 chiffres et la date d'expiration de votre carte.

Ensuite, l'opposition doit être confirmée sans délai par lettre recommandée à votre banque.

En cas de détournement de votre carte de paiement, votre responsabilité n'est pas engagée :

- ✓ si le paiement contesté a été effectué, à votre insu, en détournant l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées.
- ✓ en cas de contrefaçon de la carte si au moment de l'opération contestée vous étiez en possession physique de celle-ci.

Dans tous les cas, vous devez signaler, sans délai, l'opération non autorisée à votre agence bancaire et au plus tard dans un délai de 13 mois après le débit.

Ce délai est ramené à 70 jours (éventuellement prorogé par contrat sans toutefois dépasser 120 jours) lorsque l'établissement du bénéficiaire du paiement se situe en dehors de l'Union Européenne ou de l'Espace Économique Européen - EEE (Les États de l'Union ainsi que l'Islande, le Lichtenstein et la Norvège).

Votre banque doit rembourser immédiatement le montant de l'opération non autorisée et remettre votre compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération litigieuse n'avait pas eu lieu. Il n'est pas nécessaire d'avoir souscrit une assurance spécifique pour bénéficier de cette disposition légale.

En cas de désaccord, la charge de la preuve appartient à l'établissement de crédit. *Pour refuser le remboursement, l'établissement doit démontrer la négligence grave de l'utilisateur de la carte dans la conservation de ses données bancaires.*

*Selon l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiements, le taux de fraude sur les transactions de paiement et de retrait effectuées en France et à l'étranger avec des cartes françaises a de nouveau reculé en 2017, pour s'établir à 0,054%, contre 0,0635% en 2016. Cela correspond à un montant total de fraude de 361 millions d'euros.

Pensez-y

- Si la réglementation des opérations non autorisées par carte bancaire est protectrice des intérêts du consommateur, il n'en demeure pas moins que celui-ci ne dispose pas d'un droit inconditionnel au remboursement.
- Vérifiez régulièrement vos comptes bancaires.
- Restez vigilant, et en cas de doute, contactez votre banque.

CONSO

Il était une fois

« J'ai été l'objet, l'an dernier, d'une arnaque au phishing. Je croyais être sur le bon site, celui de ma banque, j'ai donc exécuté ce qu'on me demandait en y inscrivant les données de ma carte (numéro facial, date d'expiration, code de sécurité). J'en ai été pour plus de 500 euros, que la banque a refusé de me rembourser, prétextant que je n'avais pas été assez prudente. »

Claire M... de l'Indre

Pierre CINQSOUS VOUS RÉPOND….

S'il y a plusieurs façons d'être victime d'une fraude à la carte bancaire, les conséquences qui en résultent peuvent être plus ou moins dédommagées, voire pas du tout, car, quel que soit le mode opératoire, l'établissement financier appelé en remboursement n'obtempérera jamais de gaieté de cœur. Lors d'un paiement en face à face (chez un commerçant) ou d'un retrait au DAB, le possesseur de la carte saisit son code confidentiel à 4 chiffres. Si l'usage qui en est fait est frauduleux, c'est qu'un tiers détient la carte (perte, vol) et s'est approprié le code d'une façon ou d'une autre. Le client est alors remboursé par sa banque (l'avoir informée sans tarder du vol ou de la perte, ne pas avoir commis de négligence grave) pour le préjudice subi au-dessus d'une franchise de 150 euros. En cas d'achats à distance, il n'y a pas recours au code confidentiel, puisque celui-ci ne doit pas être communiqué. L'autorisation de paiement passe par la transmission du numéro facial de la carte (la série de quatre fois quatre chiffres au recto), sa date d'expiration et son code de sécurité au verso (trois chiffres) qu'un tiers peut avoir captés. Si le client n'est pas fautif de négligence grave ayant pu faciliter la fraude (c'est à la banque de prouver cette négligence), il sera entièrement remboursé par sa banque du montant de son préjudice.

Un hameçonnage à son insu

Lorsqu'une personne est victime d'une opération de phishing, on se retrouve dans le cadre du second scénario. Un tiers, mal intentionné, se retrouve en possession des données liées à la carte (numéro facial, date d'expiration, code de sécurité). Normalement, donc, le client doit être dédommagé intégralement. Mais la banque de Claire M… considère qu'elle a manqué de vigilance ce qui, aux yeux de cet établissement, la disqualifie. A moins de faire valoir l'alinéa II de l'article L133-19 du code monétaire et financier. Cet alinéa précise en effet que « la responsabilité du payeur (c'est-à-dire la victime) n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du payeur, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées ».

Or, une attaque par hameçonnage (phishing), quand elle est réussie, l'est à l'insu du titulaire de la carte bancaire qui ne s'est rendu compte de rien sur le moment. Il est par conséquent plausible de soutenir que l'alinéa II de l'art. L133-19 la couvre, à condition d'avoir été raisonnablement vigilant, ce qui dans ce dossier laisse entendre qu'on pouvait s'y laisser prendre.

En savoir plus

Dans tous les cas de fraude à la carte bancaire, il faut savoir que la banque de la victime, appelée à couvrir le préjudice subi (dispositif réglementaire du code monétaire et financier) cherchera à jouer sur l'un ou l'autre **des arguments** suivants : un manque de vigilance du client ou une déclaration de fraude trop tardive.

Quand on a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute opération non autorisée, il faut aviser **« sans tarder »** la banque (article L133-17 du code monétaire et financier) et au plus tard « dans les treize mois suivant la date de débit » (article L133-24). Un tel délai de treize mois renvoie à des situations très particulières car chaque mois le client reçoit un relevé de compte qui peut l'alerter.

Qu'on ne puisse pas reprocher au client d'avoir tardé à signaler le vol, la perte, etc., limitant ainsi le montant de la fraude, encore doit-il avoir été **vigilant** (article L133-16 et L133-17), c'est-à-dire ne pas être coupable de négligence grave.

ECOLOGIE

Et si cette année le Père Noël était ECOLO ?

Des jouets en bois, solides et naturels. Rien de tel pour les enfants.

Quels jouets choisir ?

Préférer les matières naturelles

Les matières naturelles proviennent de ressources renouvelables. Elles sont en général aussi plus saines pour les enfants, surtout les tout-petits.

Jouets en tissu

Les jouets en tissu sont parfaits pour les plus jeunes. On pense aux **doudous, tapis d'éveil, poupées, livres**… On les choisit de préférence en coton bio.

Jeux en bois

Les jouets en bois ont un charme vintage. Mais ils sont revisités par de nombreuses marques qui les adaptent aux goûts et centres d'intérêts des enfants d'aujourd'hui.

Jouets en caoutchouc naturel

C'est une bonne alternative pour les jouets « mous » puisque les substances utilisées pour rendre le plastique souple sont souvent nocives pour la santé. On trouve notamment des versions en caoutchouc pour les **jouets de bain** ou ceux destinés aux tout-petits : **anneau de dentition, hochet, cubes, petite balle**…

- ***PROSCRIRE LE PLASTIQUE***
  - ✓ Surtout les plastiques les plus problématiques comme le **PVC** ou l'**EVA.**
  - ✓ **Surtout pour les moins de 3 ans** qui portent tout à leur bouche et sont en plein développement.

- **FUIRE AUSSI LES JOUETS PARFUMES**
  - ✓ **Acheter des jouets solides. Les enfants les manipulent, les maltraitent… Il faut qu'ils résistent. Les jouets bon marché en plastique sont parfois fragiles.**

On oublie les gadgets avec loupiotes et musique répétitive, qui amusent au début mais lassent rapidement les enfants (en plus d'agacer les parents !). ***Sans compter les piles qui s'épuisent rapidement…***

En plus, les jouets de qualité peuvent être revendus plus facilement ou donnés quand l'enfant grandit.

Choisir des jeux adaptés aux centres d'intérêts de l'enfant et à son âge

Les enfants ne parlent ou marchent pas tous au même âge. Plus que l'âge, c'est donc le développement de l'enfant qui doit guider le choix.

ECOLOGIE

Quel sapin de Noël acheter : un sujet épineux ?sapin de Noël

Le choix d'un **sapin de Noël naturel en pot** n'est pas anodin, car il s'agit d'opter pour un **arbre vivant** plutôt que pour un sujet artificiel en plastique ou pour un arbre coupé qui ne survivra pas aux fêtes. Afin de faire pousser ces arbres destinés à être coupés, les producteurs ont besoin de beaucoup d'eau, de répandre des engrais, ce qui a forcément un impact écologique, sans compter l'empreinte carbone émise lors du transport des arbres vers leurs lieux de vente puis vers les domiciles.

Au-delà de ces considérations écologiques, le sapin en pot (notamment l'épicéa) a pour autres atouts de dégager son **parfum inimitable** dans la maison, et de vous faire réaliser des économies puisqu'il sera **inutile de le renouveler chaque année**.

S'il venait à mourir, il pourra être **broyé et ajouté au compost ou débité en bûches** pour alimenter la cheminée

Quelles espèces de sapin en pot choisir ?

Autrefois, le "sapin" de Noël le plus courant était en fait un **épicéa**. Il a pour avantage d'être **peu coûteux et très odorant**, mais il **perd rapidement ses aiguilles**.

De nos jours, on lui préfère des Abies Nobilis ou Abies Nordmanniana fameux **Nordmann**), aux **aiguilles bien vertes qui ne tombent pas** et tolèrent la sécheresse de l'air en appartements, mais qui sont un peu **plus chers** à l'achat.

Et si je veux planter mon sapin de Noël au jardin ?

Il est tout à fait possible de planter son sapin de Noël au jardin mais ce choix nécessite quelques connaissances, notamment sur l'ampleur des sujets une fois adultes et sur le climat. Dans les régions les plus chaudes, la reprise est rarement assurée, mais si vous désirez tenter l'expérience, **plantez-le en zone ombragée et dans un terrain frais**. Si votre jardin est petit, choisissez des variétés naines, car les sapins classiques peuvent atteindre près de 40 mètres de hauteur pour une quinzaine de mètres d'étalement !

Où planter mon sapin ?

Choisissez un emplacement bien dégagé, loin des canalisations ou des aménagements maçonnés (murs, toitures, façades...) car les racines et les branches pourraient occasionner des dégâts au fur et à mesure de la croissance de l'arbre.

En savoir plus

Temps fort – Guide 2019 Fêtes de fin d'année

Retrouvez les conseils de la DGCCRF

A votre disposition de nombreux conseils sur les produits festifs du réveillon, les cadeaux, les produits multimédia. Rien n'aura plus de secret pour vous !
Ce guide est consultable sur le lien ci-dessous :

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/brochures/2019/OFA2019/offa2019-les-conseils-de-la-DGCCRF.pdf

INDECOSA

TRAITEMENT DES LITIGES COURANTS DE LA CONSOMMATION EN 2019

Focus

Vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des dossiers traités par l'Association INDECOSA en 2019. 46 ont abouti avec succès. Un grand merci à tous les Camarades d'INDECOSA qui se sont investis. Nous devons continuer à faire connaître notre Association, avec votre aide, à former notre équipe pour qu'elle soit en capacité de répondre aux questions très diverses et bien sûr, nous espérons que d'autres Camarades viendront nous rejoindre en 2020.

Nombre de personnes reçues	**83**
Nombre d'appels téléphoniques reçus	**145 / 160**
Nombre de courriels reçus	**37**

SECTEUR OU ACTIVITÉ	NOMBRE DE DOSSIERS	EN COURS	SOLUTIONNÉS
Energie (électricité, gaz)	7	5	2
Eau	4	3	1
Surendettement	8		8
Logement loyer et charges – travaux - Rénovation Autres	4	2	2
Immobilier (achat/vente)	2	0	2
Automobile	7	2	5
Transport			
Communication (téléphonie, internet)	3	3	
Banque	3		3
Assurance	3	1	2
Crédit	4	1	3
Artisans	1		1
Vente à distance			
Hôtellerie, restauration			
Sports, loisirs, clubs gym	1	1	
Agences voyages	4	2	2
Social			
Services à la personne (soins à domicile, maisons de retraites et autres établissements)			
Impôts	3	0	3
Trouble de voisinage			
Litige e-commerce	20	8	12

C’est quoi INDECOSA ?

INDECOSA travaille sur deux axes principaux :

1. **L’aide individuelle et / ou collective aux usagers consommateurs.**
2. **L’intervention sur les thèmes touchant au consumérisme.**

Ce deuxième volet de notre activité rend encore celle-ci plus spécifique au sens où l’on aborde les problèmes du point de vue de l’usager consommateur et non de celui du salarié dans l’entreprise.

L’objectif de la nouvelle équipe est de faire connaître encore plus notre Association de Défense des Consommateurs, d’être présents dans vos réunions, congrès, etc. De vous sensibiliser aux problèmes que vous, syndiqués, consommateurs, pouvez rencontrer dans la vie de tous les jours. (Internet, achat en ligne, logement, etc.).

Le deuxième objectif est d’étoffer cette équipe, de la rajeunir pour amener un sang nouveau et novateur.

Le rôle d’INDECOSA n’est pas de suppléer les syndicats CGT, mais de venir en complémentarité sur les thèmes touchant au consumérisme.

Nombre total de litiges traités	**74**	**28**	**46**

Composition du Bureau :

Président
Nelson VIEIRA
vieira.nelson0212@gmail.com
06 26 55 02 59

Vice-Président
Alain PAIN
alain.pain@free.fr
06 62 66 32 44

Trésorière
Annie COUTURIER
anniecouturier@free.fr
06 65 23 54 60

Trésorière adjointe
Marylène RAFFIN-HERAULT
maryleneraffin@hotmail.fr
06 76 64 68 90

Secrétaire
Jocelyne ANTUNES
jose.antunes@wanadoo.fr
07 86 45.04 34

Secrétaire adjoint
Claude FUZEAU
claude.fuzeau@sfr
06 21 40 66 44

Membres du Conseil d’administration :
Marie Jo **BAUDENEAU** UL Châtellerault
Jean-Claude **SARDIN** – UL Châtellerault
François **BONNIN** – TERRITORIAUX CHATELLERAULT
Alban **PINEAU** – CCA INTERNATIONAL
Jean **REANT** – CH LABORIT
Lionel **BONNIFAIT** – RETRAITE FAPT
Géraldine **RICHARD** – FAPT 86
Jean-Philippe **GUITTONNEAU** – TERRITORIAUX POITIERS
Natacha **BROUARD** – TERRITORIAUX POITIERS
Béatrice **GUILMIN** – POLE EMPLOI
Julien **HEMON** – LC France/UD CGT 86

Accueils :

mardi et jeudi de 14 à 17h (sur RV), 21 bis Rue Arsène Orillard à **POITIERS**

mardi et jeudi - (sur RV) – Rue Blaise Pascal Zone de Chalembert à **JAUNAY MARIGNY**

mercredi de 14 à 17h (sur RV), 1 rue du Moulin St Léger - à **CHAUVIGNY**

jeudi de 17h à 19h permanence et sur RV 11 Rue du Cognet à **CHATELLERAULT** : 05 49 21 15 39

Tél : 05 49 60 34 76 ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net ou indecosa86@gmail.com