

Avec ses bénévoles, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime aide les adhérents à traiter les litiges liés à la consommation : exemples de litiges résolus

**Indicateur annuel du 1er janvier au 31 mars 2021 : 36 dossiers clôturés ,
montant des enjeux : 83 684 € dont 1 dossier après procédure**

Escroquerie à la carte bancaire enjeu = 830 €

Le 27 août 2020 Monsieur X. a reçu un appel de sa Banque Crédit Agricole pour l'informer d'opérations suspectes la veille via sa carte bancaire Mastercard. Il a demandé si sa 2^{ème} carte Visa (second compte) était aussi concernée. La conseillère lui a certifié qu'une seule carte et un seul compte avaient été piratés, l'opposition n'étant nécessaire que pour la Mastercard. Le lendemain il consulte ses comptes et constate que les 2 cartes ont été impactées, contrairement aux affirmations du service sécurité du C.A. Le jour même, il dépose plainte à la gendarmerie. Il sera contacté par la police bordelaise pour un premier dépôt de plainte. Mais 2 jours après, soit le 29 août, en consultant de nouveau ses comptes, il s'aperçoit que d'autres opérations frauduleuses ont été débitées en plus de celles déjà repérées par la banque (50 € + 390 € + 390 €), achats effectués aux Galeries Lafayette de Bordeaux (libellé G.L. sur les relevés). Il rappelle immédiatement sa banque en précisant que la vérification de la conseillère était erronée (date à l'appui) et fait opposition. Il dépose une nouvelle plainte au commissariat de Bordeaux ! Il est à nouveau contacté par la police bordelaise qui lui indique que les Galeries Lafayette attendent un second passage du pirate le lendemain pour récupérer le reste des bijoux, ce qui permettra de l'interpeler. La police de Bordeaux précisera plus tard que l'escroc avait acheté un lot de cartes bancaires avec N° piratés sur le Darknet (internet clandestin) pour être utilisé avec une application pour portable Apple-Pay ; il y avait 2 numéros correspondant aux cartes bancaires de Monsieur X pouvant être débitées sans besoin des codes !!! CB nommées « yes card », cartes bancaires illicites.

Ne recevant aucun remboursement de sa banque, notre adhérent sollicite l'UFC 17 qui lui conseille d'envoyer une mise en demeure au C.A. en joignant l'historique et le relevé des comptes. Suite à ce courrier Monsieur X. a été reçu plusieurs fois par le Directeur d'agence du C.A. Un mois et demi après les faits, il sera remboursé à 100% par sa banque (830 €).

Suite aux conseils de l'UFC 17 et d'un avocat, l'escroc est passé au tribunal en janvier 2021 pour un plaidé coupable, Monsieur X se portant partie civile.

MAAF : refus de remboursement d'un sinistre; enjeu = 11 080 €

Nos adhérents M et Mme S. habitaient dans les Yvelines. Fin 2019, ils ont quitté ce département pour emménager en Charente-Maritime en laissant sur place une voiture de type BMW série 3 en très bon état, à un de leurs fils qui poursuit ses études. Ils continuent de payer leur assurance à la MAAF sans signaler de changement. Mais en juillet 2020, ce véhicule a été volé puis retrouvé incendié (sans doute suite à un braquage ou autre exaction). Malgré toutes les preuves de ce sinistre (dépôt de plainte, expertises...) l'assurance MAAF a refusé tout remboursement, argumentant du fait du changement d'adresse (art L113-8) ainsi que de la dégradation volontaire par le propriétaire afin de toucher l'assurance : ordre fut donné de céder l'épave à un ferrailleur (procédure classique). Ce couple a été surpris et choqué d'avoir la visite à leur nouvelle adresse, d'un enquêteur privé de la MAAF pour vérifier qu'il ne s'agissait pas d'un vol et d'un incendie volontaire pour toucher l'assurance ! Ils ont contesté cette hypothèse par lettre recommandée avec accusé de réception et, en septembre, ont confié leur dossier à l'UFC 17. De nombreux échanges entre l'association et l'assurance n'ont donné aucun résultat. Après avoir **saisi le médiateur national des assurances**, ils ont obtenu un 1er dédommagement de 3 425 €. Il a fallu une nouvelle relance auprès du médiateur pour que nos adhérents reçoivent un deuxième chèque fin décembre 2020 de 7 655 €, soit la totalité du préjudice (11 080 €).

Six mois de persévérance ont été nécessaires pour enfin faire reconnaître le droit des consommateurs par l'assurance.

Litige de consommation,

Vous êtes un particulier et vous souhaitez connaître vos droits et recours vis-à-vis d'un professionnel (garagiste, artisan, opérateur de téléphonie, commerçant, banquier...), en contactant notre association locale, celle-ci va vous informer de la procédure à suivre. L'UFC-Que Choisir vous permettra d'obtenir un accompagnement personnalisé dans le but d'obtenir une solution amiable de votre litige.



Suite page 6

Litige suite covid : enjeu = 650 €

Monsieur G. a acheté chez Carrefour Voyages, un billet d'avion aller retour La Rochelle Ajaccio pour fin avril 2020. Ce vol a été annulé à cause de la pandémie. Malgré de nombreuses démarches, notre adhérent ne parvient pas à se faire rembourser. La compagnie CHALAIR renvoie Monsieur G. vers Carrefour et vice versa. En octobre 2020, il demande de l'aide à l'UFC 17 qui intervient auprès de Carrefour Voyages, agence vendeur du billet, en lui demandant de prendre ses responsabilités et d'effectuer un règlement rapide. En novembre, notre adhérent a été remboursé de la totalité du prix du voyage soit 650 €.

Litige suite covid : enjeu = 770 €

Madame A.B. avait réservé un vol pour Cracovie au départ de Bordeaux annulé pour cause de covid. Fin mai 2020, elle demande le remboursement et obtient fin juin une réponse de la Lufthansa lui indiquant que le service concerné était avisé de la transaction.

En septembre, n'ayant aucune nouvelle, elle sollicite l'UFC-Que Choisir 17.

Grâce à l'intervention de notre association, la compagnie aérienne a remboursé en novembre 2020, la totalité du prix du voyage soit 770 € en précisant qu'elle s'y était engagée !!

Chèques énergie 2021 : les nouvelles conditions pour en bénéficier

Le chèque énergie est une aide nominative au paiement des factures d'énergie du logement. Son seuil d'éligibilité a été légèrement rehaussé pour l'année 2021.



Le plafond de ressources à ne pas dépasser a été revalorisé de 100 € par rapport à l'an dernier. Le chèque énergie est attribué sous conditions de ressources. Il est ouvert aux ménages dont le Revenu Fiscal de Référence (RFR) par unité de consommation (une personne constitue 1 unité, la deuxième 0,5 et chaque personne supplémentaire 0,3) est inférieur à 10 800 €.

Son montant est calculé en fonction de votre RFR et de votre unité de consommation. Il varie de 48 € à 277 € par an.

Un simulateur permet de vérifier son éligibilité au chèque énergie. Pour cela, il faut se munir de son numéro fiscal.

Le chèque énergie est envoyé automatiquement par courrier au domicile du bénéficiaire, à la dernière adresse connue par l'administration fiscale selon un calendrier qui s'étend entre le 29 mars et le 30 avril 2021 en fonction du département.

Cette année, il est étendu aux résidents d'un certain nombre d'établissements (ÉHPAD notamment).

Rappel : Les chèques énergie 2020 peuvent être utilisés jusqu'au 31 mars 2021.



Le virus est toujours là , restez vigilants .



Bon à savoir sur MaPrimeRénov'

A compter du 1^{er} janvier 2021, le bénéfice de MaPrimeRénov' est étendu à tous les ménages, y compris les propriétaires bailleurs, ainsi qu'aux copropriétés, et le CITE (Crédit d'Impôt pour la Transition Energétique) disparaît définitivement. A noter que les devis signés à compter du 1^{er} octobre 2020 sont déjà concernés par les nouvelles modalités d'application du dispositif MaPrimeRénov'.

Plus d'info sur le site : maprimerenov.gouv.fr

