

# ANTIPAC 3€

ANTIPIÈGE À CONSOMMATEURS n°135 octobre 2015

## Coup de gueule

p.3 **Démarchage téléphonique**

## Juridique

p.9 **La réparation d'une voiture**

## Consommation

p.11 **Les logiciels menteurs**

### ► **adc54.fr**

notre site généraliste

### ► **adc54.org**

notre site de combat

### ► **adc54teg.biz**

notre site sur l'action bancaire

### ► **adc54.info**

notre site sur les transports et les agences de voyages

### ► **adc54tel.fr**

notre site sur la téléphonie

**FAITES UN DON**



Complétez le bulletin au dos de la revue et bénéficiez d'un **reçu fiscal** !



Enquête

# SECURITE SUR INTERNET

## ASSOCIATION DE DEFENSE DES CONSOMMATEURS DE LORRAINE

Pour répondre à toutes vos questions de consommation, rendez-vous à l'une de nos permanences juridiques à **Nancy, Lunéville, Pont-à-Mousson et Varangéville**



## NOTRE RÔLE DANS LA SOCIÉTÉ



Notre association a maintenant atteint un âge vénérable. Créée en avril 1979, elle avait pour but d'aider et d'informer les consommateurs dans leurs problèmes quotidiens. Pour faire ce travail, l'équipe fondatrice s'appuyait sur des outils simples. Le stylo, le papier et la machine à écrire ! La documentation était sur support papier et prenait une place importante. Les dossiers ? Ils portaient sur le logement, les voitures ou les défauts des appareils. Petit à petit, nous avons vu évoluer la société avec les premiers problèmes liés aux nouvelles technologies nés de l'apparition du minitel, puis le début d'internet avec le bas débit à 56 Ko ! A chaque fois, nous avons su comprendre cette évolution et nous adapter aux nouveaux besoins. C'est ainsi que le premier site Internet a été ouvert en janvier 1999 avec possibilité de nous envoyer des mails ! L'ADSL est arrivé en 2002. Cela a tout changé. Le nombre de consommateurs connectés est devenu considérable ! Notre deuxième site est né en avril 2005 pour pouvoir dénoncer les abus que nous constatons. Devant les possibilités qu'offrait cet outil, nous avons décidé d'ouvrir des sites thématiques. Le premier, ouvert en novembre 2011 concerne le TEG des prêts immobiliers. Cette action nationale, animée par Madame Léa DIDIER, responsable du pôle bancaire, est symbolique de la puissance de l'outil. Pour vous aider à gérer ce dossier sensible, elle a rédigé la partie enquête du numéro de juillet 2015. Il est possible pour des millions de consommateurs d'accéder à nos informations ! Depuis, deux autres sites ont été ouverts. Le dernier en date, dédié au fichage illégal du GIE PRE-VENTEL, animé par Madame Stéphanie LACOUR concerne plus de 2 millions de personnes. Cette puissance était rigoureusement inconcevable en 1979 ! Vous allez découvrir avec notre enquête le revers de cette transformation fulgurante de notre société. Peu importe ce que nous pensons de celle-ci, la mutation est acquise. Il nous appartient en qualité de citoyens d'être vigilants et de faire attention à notre environnement. Nous continuerons ce rôle important de vous informer et de vous aider dans la mesure de nos moyens.

**GUY GRANDGIRARD**  
PRÉSIDENT

Parmi les messages que vous nous envoyez, un certain nombre indiquent clairement les difficultés que vous rencontrez pour gérer les relations conflictuelles avec les professionnels. Nous sommes parfaitement conscients de cette situation. En effet, outre l'aspect juridique, se greffe souvent des approches techniques qui rendent le litige très compliqué à gérer. Nous n'avons jamais rencontré de situations aussi délicates. Le travail qui est réalisé demande souvent beaucoup de temps et d'analyses pour essayer de trouver une approche qui défende au mieux vos intérêts. Les juristes bénévoles et les collaboratrices de l'association font le maximum pour vous aider. Parmi ces problèmes, les nouvelles technologies ou les nouvelles énergies sont les plus difficiles à traiter. Les pièges possibles sont multiples à tous les sta-

des de la relation avec le professionnel. Il ne reste alors que la valeur de l'écrit, qui permet de constituer un dossier où les chances raisonnables de gagner existent. Cela demande des réflexes qu'il faut acquérir. Comme le dit un dicton : la parole, c'est bien mais l'écrit, c'est mieux. Pour que notre aide soit efficace, il est important que vous nous donniez toutes les informations que vous avez. Cette collaboration est essentielle pour que nous puissions utiliser les bons arguments. La suite relève de la bonne ou mauvaise foi de la partie adverse. Nous sommes, avec vous, sur un tandem. Ce combat se termine souvent bien, ce qui montre la valeur des échanges. Je tenais à vous en remercier. Plus que jamais, l'association sera à votre écoute et agira dans le respect du droit tout en étant attentive aux dérives de notre société. ■

**Ce trimestre verra les sunlights dirigés vers un juriste de l'association qui œuvre depuis plusieurs années à nos côtés. Place maintenant à l'artiste !**

## Coup de projecteur



*Lors de mon arrivée en janvier 2014, le milieu associatif ainsi que le droit de la consommation étaient totalement étrangers pour moi. Actuellement étudiant en Master 2 Droit de la Consommation, mon expérience au sein de l'ADC Lorraine m'a alors permis d'en ap-*

*prendre beaucoup aussi bien personnellement que professionnellement.*

*En effet, durant mon temps de présence, de nombreuses tâches diverses et variées m'ont été confiées : accueil des consommateurs, standard téléphonique, traitement de dossiers (litiges classiques, dossiers bancaires...), études juridiques, travail administratif, dossier Aristophil...*

*Chaque mission demande un travail différent : l'accueil des consommateurs permet un contact direct et une écoute attentive du consommateur, le téléphone nécessite une plus grande attention car les seules explications données par le consommateur nous permettent de résoudre son problème en l'absence de documents en notre possession ou encore les dossiers par leur diversité permettent de mettre l'accent sur des problèmes différents, parfois même demandent d'effectuer des recherches juridiques et par conséquent d'approfondir nos*

*connaissances ou simplement les réactualiser.*

*Tout ce travail m'a permis de découvrir les nombreux domaines du droit de la consommation (droit bancaire, droit locatif, droit des assurances...), de me familiariser avec cette matière en constante évolution et même renforcer mon intérêt pour celle-ci.*

*Pour terminer ce coup de projecteur, je souhaiterais aborder le côté humain de mon expérience à l'ADC Lorraine. Pendant mes deux années de présence, j'ai appris beaucoup sur la façon de travailler en équipe alors que le monde du travail était inconnu pour moi. Je considère que c'est cet état d'esprit qui permet aujourd'hui à l'association de continuer à avancer et de pouvoir défendre toujours plus de consommateurs afin qu'ils puissent faire valoir leurs droits. Grâce aux salariées de l'association sans oublier les bénévoles qui effectuent ce travail quotidien, j'ai pu m'intégrer facilement à cette équipe, enrichir mes connaissances et nouer des contacts avec de nombreuses personnes.*

*Cette expérience professionnelle a été très enrichissante pour moi et m'a permis d'évoluer en tous points. Je tiens à préciser que cela n'aurait pas été possible sans l'aide de nombreuses personnes que je souhaite remercier : en premier lieu le président Monsieur Grandgirard pour m'avoir offert cette opportunité mais également Stéphanie, Léa et Roxane salariées de l'association, pour leur écoute précieuse et le très bon accueil qui m'a été réservé.*

# Démarchages téléphoniques qui tournent au cauchemar !

*Des appels téléphoniques insistants, l'illusion donnée d'avoir affaire à l'opérateur historique, des tarifs proposés très attractifs, un soupçon d'agressivité envers les plus récalcitrants, tous les ingrédients d'un démarchage téléphonique abusif et agressif sont réunis.*

Huguette, 89 ans, a passé l'âge des émotions vives engendrées par de telles situations.

Démarchée, elle s'est retrouvée liée à un contrat téléphonique qu'elle ne souhaitait pas. Son interlocuteur parlait vite et il lui avait semblé comprendre France Telecom. L'opérateur, connaissant déjà ses coordonnées bancaires, Huguette aurait pu croire vraisemblablement avoir affaire à son opérateur habituel mais la dame âgée a eu raison de se méfier et de refuser toute proposition.

Ce qui n'a pas empêché la société de lui envoyer un contrat quelques jours plus tard. Contrat pré-rempli de toutes les informations la concernant, y compris ses coordonnées bancaires.

Huguette ne signe rien, ne renvoie rien. Mais la machine est pourtant lancée ...

Sa fille nous a expliqué « elle n'a pris aucun engagement tant oral qu'écrit mais il la harcèle au téléphone tous les jours en la menaçant de prélèvements d'office sur son compte bancaire ». Des menaces dont on imagine l'impact sur une dame âgée de 89 ans !

Ce cas n'est malheureusement pas isolé. Notre association a reçu de nombreux témoignages de personnes victimes directement de ces agissements ou par un tiers, inquiet de l'état psychologique fragilisé d'un proche.

La fille de Jacques, 89 ans, se soucie de l'état de son père et nous écrit « il est exaspéré par leurs nombreux coups de téléphone ».

Gilbert et son épouse, quant à eux, ont écrit à la société les ayant démarchés « nous vous



demandons de bien vouloir cesser le harcèlement téléphonique que nous subissons de votre part ». Le nombre de situations de ce genre ne cesse malheureusement de s'accroître.

Le premier dossier ouvert à l'association remonte à mars 2013 et nous constatons avec regret qu'aujourd'hui ces sociétés sévissent encore ...

Devant les nombreuses plaintes déposées, la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) a transmis au procureur de la république de Bordeaux plusieurs procédures qui ont abouti à l'ouverture d'une information judiciaire.

C'est ainsi que depuis septembre 2015, des perquisitions et des saisies ont eu lieu dans plusieurs sociétés de téléphonie suspectées, ainsi qu'au domicile de leurs gérants, dans le cadre d'une enquête sur des escroqueries à l'abonnement téléphonique. L'opérateur de téléphonie Orange s'est joint à la procédure et a déposé plainte pour escroquerie et usurpation d'identité.

## LES VICTIMES DE CES AGISSEMENTS

Il s'agit principalement de personnes âgées, hommes et femmes confondus. Dans un communiqué, la gendarmerie d'Aquitaine chiffre le nombre de victimes à plus de 4500 qui sont « très majoritairement des consommateurs âgés ou ne disposant pas d'accès à internet ».

La DGCCRF « appelle les consommateurs à la plus grande vigilance lors des démarchages téléphoniques dont ils pourraient faire l'objet, en particulier lorsqu'ils n'identifient pas clairement leur interlocuteur ou lorsque leurs coordonnées bancaires sont demandées ». Particulier, professionnel, nul n'est épargné par cette mésaventure.

Les conditions générales de vente et de service des contrats étudiés confirment cette destination, « les clients auxquels X fournit le service sont, soit des entités professionnelles pourvues d'un numéro Siret et qui agissent dans le cadre de leur profession et non à des fins personnelles et qui sont établies en France, soit des particuliers qui résident en France Métropolitaine et qui sont titulaires d'un contrat France Telecom ».

Marie, professionnelle démarchée, dont la ligne chez son fournisseur habituel a été résiliée sans son accord par la société à l'origine de son démarchage, nous a confié « je n'ai plus accès à ma messagerie et mes clients n'ont plus accès à mon répondeur, ce qui est pour moi un lourd handicap professionnel car ma messagerie est mon principal outil de travail pour mes rendez-vous ».

Pour les particuliers, la condition indispensable est la détention d'un abonnement France Telecom. Nous comprenons ainsi l'enjeu de ces démarcheurs d'amener les consommateurs à croire qu'il s'agit de leur propre opérateur ; créant ainsi la confusion dans l'esprit de ces derniers qui pensent être démarchés au motif d'une simple offre promotionnelle.

# Coup de gueule

## LES AUTEURS DE CES AGISSEMENTS

Une étude approfondie des dossiers au sein de l'association a permis de mettre en lumière 18 opérateurs de téléphonie dont ALBA PHONE, Alliance Telecom, A Telecom, B Telecom, Ciel Telecom, Club Telecom, EFFI-COM, E Telecom, HOLD ON, MRA O TEL'O, Tel and Phone, Time Communication, You Telecom, 7 Telecom, 7 Telecom Plus, 8 Telecom, 11 Telecom Plus, 12 Telecom. La DGCCRF en comptabilise 22.

Tous ces opérateurs, enregistrés auprès de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (Arcep), sont dans la grande majorité basés en Gironde.

## LE DEMARCHAGE DECRYPTÉ

Les démarcheurs de toutes ces sociétés utilisent plus ou moins la même trame.

L'interlocuteur se présente comme travaillant pour l'opérateur historique (France Telecom/Orange) ou insinue que sa société a un lien avec l'opérateur en question, créant ainsi la confusion dans l'esprit du consommateur qui pense avoir affaire à son propre opérateur.

Lisette nous écrit « croyant avoir ORANGE, j'ai transmis mon IBAN ».

Dans la continuité, est proposée une offre alléchante avec des tarifs défiant toute concurrence et à coup sûr moins chers que ceux actuels des personnes démarchées.

Aucune raison donc de ne pas accepter... Et dans le cas où le consommateur hésiterait ou pire refuserait l'offre, le démarcheur se fait insistant, voire menaçant et n'hésite pas à appeler quotidiennement pour intimider les personnes récalcitrantes.

Passage de la lettre que Marcel, 80 ans, a adressé à l'opérateur qui l'a démarché « votre agent se présente du service ORANGE et me propose un nouvel abonnement en me réclamant mes coordonnées bancaires que je refuse de donner, mon refus entraîne chez votre agent une agressivité et il a raccroché ».

Face à ces pratiques, les personnes nous confient leur peur, leur colère ou leur inquiétude pour un proche. La belle-fille d'Henry nous écrit « cette société le harcèle pour qu'il renvoie les papiers !!! Ils sont très virulents... »

Raymond, 80 ans passé, nous écrit « la vie moderne devient vraiment difficile pour les personnes âgées ». La fille d'Huguette, 89 ans, n'a eu d'autre choix que d'adresser un courrier à l'opérateur concerné « je vous mets en demeure de cesser toutes vos intimidations ».

La situation est d'autant plus compliquée par le fait qu'il apparaîtrait que ces sociétés détiendraient les coordonnées bancaires des personnes démarchées.

## DES COORDONNÉES BANCAIRES DEJA CONNUES PAR LES SOCIÉTÉS

Certains consommateurs nous ont informés que la société qui les a démarchés connaissait à l'avance leurs coordonnées bancaires. Comment ces sociétés ont-elles pu obtenir ces coordonnées, si ce n'est pas le consommateur lui-même ? Il semblerait que des fichiers contenant des coordonnées bancaires circulerient. Ces coordonnées auraient été obtenues initialement par des entreprises, et ce de manière consentie.

Claudine nous dit « mon beau-père qui a 85 ans qui vient de se faire démarcher a reçu une autorisation de prélèvement qui était remplie alors qu'il n'a donné aucun n° de compte bancaire ».

## MISE EN DEMEURE D'HUISSIER

Madeleine, dame âgée, passe régulièrement à l'association car ses nuits sont tourmentées par toute cette histoire. Elle a été démarchée par une société qui ne cesse aujourd'hui de la relancer allant même jusqu'à l'envoi de mises en demeure, non valables, pour un contrat inexistant.

La DGCCRF a publié un communiqué de presse sur ce sujet sensible le 24 septembre 2015 que nous vous reproduisons ci-dessous :

« Paris, le 24 septembre 2015,

**PLUS DE 4500 CONSOMMATEURS VICTIMES D'UN DEMARCHAGE AGRESSIF REALISE PAR DES OPERATEURS DE TELEPHONIE FIXE.**

*Depuis de nombreux mois les associations de consommateurs et la DGCCRF sont destinataires de très nombreuses plaintes de consommateurs victimes de démarchages téléphoniques agressifs ou abusifs de la part de 22 opérateurs alternatifs de téléphonie fixe.*

*Ces pratiques visent très majoritairement des consommateurs âgés ou ne disposant pas d'accès à l'internet. Elles consistent en l'utilisation illicite de leurs coordonnées bancaires, des allégations mensongères sur les tarifs appliqués, des prélèvements réalisés directement sur leurs comptes bancaires ainsi que l'interruption des services de téléphonie de leur précédent opérateur.*

*Une enquête est en cours afin de faire cesser ces agissements et, parallèlement, la DGCCRF appelle les consommateurs à la plus grande vigilance lors des démarchages téléphoniques dont ils pourraient faire l'objet, en particulier lorsqu'ils n'identifient pas clairement leur interlocuteur ou lorsque leurs coordonnées bancaires sont demandées ».*

Stéphanie Lacour.

## QUE FAIRE EN CAS DE DEMARCHAGE ?

Nous vous reproduisons ci-dessous les conseils donnés par la DGCCRF pour faire face à un démarchage téléphonique concernant des prestations de téléphonie fixe. Les conseils diffèrent en fonction de votre situation.

**Situation n°1 :** vous n'avez signé aucun document ni renvoyé de dossier

Le contrat n'est pas régulièrement formé et aucune somme d'argent n'est due à l'opérateur.

**1. Adressez un courrier à la société** en lui indiquant que vous n'avez signé aucun contrat et lui demandant l'annulation de la présélection et le rétablissement de la ligne chez votre opérateur.

**2. Faites opposition auprès de votre banque** sur les prélèvements effectués par la société. Vous disposez d'un délai de 13 mois à compter de la date de débit de votre compte pour contester les opérations et demander à votre banque le remboursement des sommes prélevées.

Le remboursement est immédiat. Votre banque peut toutefois vérifier auprès de l'opérateur téléphonique par l'intermédiaire de sa banque, la réalité de l'absence de mandat.

**Situation n°2 :** vous avez signé un contrat et un mandat de prélèvement SEPA

Cela signifie que vous avez mandaté la société pour acheminer vos communications téléphoniques à la place de votre opérateur et autorisé le débit de votre compte bancaire par l'opérateur (ordres de prélèvements).

Envoyez un courrier en recommandé avec accusé de réception à votre opérateur en lui demandant :

**1. La résiliation du contrat et de la présélection** ainsi que le rétablissement de votre ligne auprès de votre opérateur.

**2. La révocation du mandat de prélèvement SEPA.**

Il est vivement conseillé d'en informer votre banque afin d'éviter tout prélèvement abusif.

**Situation n°3 :** vous recevez un courrier d'une société de recouvrement de créances mandatée par l'opérateur de téléphonie

Vous êtes libre de donner suite ou non à la mise en demeure de payer qui doit impérativement préciser le fondement et le montant de la somme due. Sans titre exécutoire (décision de justice), la société de recouvrement n'a aucun pouvoir pour pratiquer une saisie (recouvrement amiable).

Si vous contestez l'existence de la créance, avisez le créancier et la société de recouvrement par lettre recommandée avec accusé réception (dont vous garderez une copie). Vous demanderez la justification de la créance réclamée afin de contester le montant de la dette. Vous pourrez apporter tout autre élément permettant d'expliquer votre choix de ne pas payer.

En revanche, lorsque le créancier ou la société de recouvrement dispose d'un titre exécutoire (décision de justice), vous êtes tenu de régler votre dette ».

Notre association gère de nombreux dossiers relatifs à ces démarchages téléphoniques. Si vous êtes concernés, contactez-nous rapidement. ■

## ARISTOPHIL : La situation des filiales de la société

Nous avons souhaité connaître l'ensemble du périmètre relatif à l'activité de la société. En effet, celle-ci ne s'est pas limitée à l'hexagone. Elle a vendu des indivisions dans différents pays d'Europe. C'est ainsi que les consommateurs belges, suisses et autrichiens ont pu acheter des indivisions.

Chaque pays avait une société inscrite au registre des sociétés et un site Internet. Il a ainsi été proposé des œuvres allemandes aux clients autrichiens. Pour la Suisse, nous ne savons pas ce qui a été vendu. La Belgique est un cas à part. Le capital était détenu par une société anglaise détenue conjointement par la fille de M. L'HERITIER et M. L'HERITIER lui-même. La filiale avait ouvert un musée à Bruxelles et revendiquait la propriété de 20 000 œuvres. Il semble qu'elle ait vendu ses propres indivisions mais pour l'une d'entre elles, le nom est le même qu'une indivision vendue en France deux ans plus tard. Le nombre de personnes concernées serait de 1500 à 2000 personnes. Là encore, ce sont des courtiers qui ont placé ces produits.

Ces trois sociétés ont été fermées entre décembre et janvier 2015.

Il reste un grand mystère sur la filiale de HONG KONG ouverte en 2012. Il n'a pas été possible de trouver une activité sur cette société qui est encore active à la date de rédaction de cet article.

Nous avons mis en ligne sur le site [www.adc54.org](http://www.adc54.org) en page accueil un grand article sur le sujet.

Pour finir sur cette partie, nous avons mis quelques lignes sur la société HERITEOR dans le numéro précédent. Nous avons reçu une demande de droit de réponse que nous publions.

**La rédaction d'ANTIPAC signale avoir assimilé à tort la société HERITEOR à la société ARISTOPHIL dans un article de juillet 2015 (n° 134) et intitulé «ARISTOPHIL nouveautés du trimestre». En effet, si la société HERITEOR fonctionne bien selon le même modèle juridique que la société ARISTOPHIL, elle ne semble pas pour autant avoir assimilé son modèle économique. Notamment, HERITEOR procède à des contre expertises de ses collections, ce qui est de nature à protéger ses clients. Néanmoins, la rédaction d'ANTIPAC conseille de rester vigilant sur ce type d'investissement.**

Notre réponse : Nous avons souhaité laissé la parole à la société. Nous sommes sur un modèle économique qui peut être complexe surtout en cas de redressement judiciaire. Nous partageons l'avis de la société sur la prudence à adopter face à ce type d'investissement. ■

Enquête

# SÉCURITÉ SUR INTERNET LE DOSSIER DE L'ADC LORRAINE



*L'outil Internet a évolué de façon considérable en quelques années. L'ordinateur est sorti de la maison. Nous sommes maintenant connectés (si nous le voulons) 24h sur 24 ! Nous avons à notre disposition des tablettes ultra puissantes, des smartphones, des ordinateurs portables sans oublier l'ordinateur domestique sans oublier celui que nous fournissons éventuellement l'employeur ! Nous avons aussi un autre outil indispensable pour tout cela. Il s'agit de la 4G qui permet d'obtenir des informations dans des délais très rapides... Nous avons souhaité faire un point sur l'évolution de la situation tant les règles ont changé en quelques années.*

## INTERNET EN 2015

Cette situation n'a pas de précédent. Nous sommes confrontés à de nouveaux comportements et bien évidemment à des pièges ou à des situations non souhaitées. Cette accessibilité permanente peut détruire toute notion d'espace non accessible. La notion de vie privée est un concept qui est de plus en plus difficile à appliquer.

Une autre caractéristique de la situation est la difficulté du contrôle. Il existe pour ces appareils un système de contrôle parental. Mais l'outil Internet permet, avec un peu de recherche, de trouver des outils qui permettent de contourner cet obstacle. Cela est d'autant plus dérangeant que nous avons accès à des sites qui peuvent choquer ou offrir des propositions plus que stupéfiantes... On peut ainsi être connecté à des sites pornographiques sans vouloir les chercher. L'indexation des sites dans les

# Enquête

moteurs de recherche est un des moyens de générer des visites. Ce n'est pas le seul mais les mots utilisés servent de porte d'entrée.

Il existe une partie d'Internet appelé « darknet » (Internet noir). Le nom est bien trouvé... On peut tout, absolument tout trouver... Or ce « darknet » n'est pas très difficile à atteindre...

Il est aussi utile de rappeler que les internautes ne sont pas forcément ce qu'ils prétendent être et qu'ils ne correspondent pas nécessairement à ce qu'ils veulent bien montrer d'eux-mêmes. Un minimum de prudence s'impose donc tout comme dans la « vraie vie ».

Ces problèmes potentiels résultent fondamentalement de la rapidité de circulation de l'information. Celle-ci utilise des « tuyaux » de plus en plus rapides. Qui se rappelle que le minitel avait une vitesse de 3 ko seconde ? On est passé du haut débit en 2002 à 512 Ko (kilo-octets) à 100 Mo (méga-octets) par l'utilisation de la fibre optique ! Les conséquences sont importantes. On peut donc communiquer dans des délais très courts ! Cela ouvre énormément de possibilités dans de nombreux domaines.

## LES RÉSEAUX SOCIAUX

Le développement de réseaux sociaux comme FACEBOOK ou TWITTER est impressionnant. Cela touche toute la planète. On évoque des centaines de millions (!) de personnes inscrites. Les règles de fonctionnement évoluent en permanence avec de grandes difficultés juridiques pour les comprendre. L'accès, a priori réservé aux adolescents de + de 13 ans, est en fait facile à tromper. Le public concerné peut donc être composé d'enfants ou d'adolescents peu aptes à connaître les règles. Parmi les dangers existants, il y a le souci d'avoir le plus « d'amis » possible, lequel peut conduire à tomber sous la coupe, voire à être exploité par des personnes malveillantes.

### - Les conseils :

On peut installer les contrôles parentaux proposés par les opérateurs ou les sociétés développant les outils systèmes mais pour les connaisseurs en informatique, ces contrôles se contournent facilement.

Il faut aussi engager le dialogue avec l'enfant



ou l'adolescent pour essayer de lui faire comprendre ce que représente Internet, qu'il s'agisse des sites ou de l'utilisation des réseaux sociaux. Il faut lui expliquer que le « droit à l'oubli » est très difficile à faire appliquer et que les informations privées peuvent être vues dans certains cas par quantité de personnes. Internet n'est pas forcément un univers où « tout le monde, il est beau et tout le monde, il est gentil », comme le disait le titre d'un film. Il faut donc bien faire comprendre la nécessité d'être très prudent avec des photos ou des vidéos personnelles. La cybercriminalité n'est pas qu'un mot, c'est une réalité.

Lorsque des données personnelles ont été mises en ligne, il est possible d'endormir le retrait. La CNIL a mis en ligne les adresses et les formulaires pour demander le retrait de données personnelles. Mais – et c'est là la difficulté – cela n'efface pas définitivement les données. Elles restent sur le fichier source. Seul l'accès direct ne sera plus possible. Cette possibilité est accessible sur notre site. A titre d'exemple, Google reçoit des demandes suite à décision de la CJUE (Cour de Justice de l'Union Européenne) qui a imposé ce droit de retrait. Parmi les utilisations qui posent problème, il y a les scènes extrêmement violentes que les smartphones permettent de filmer et de diffuser sur Internet. Ces actes relèvent du Code Pénal et peuvent être poursuivis, mais le mal est souvent fait, hélas. Il arrive aussi et plus souvent qu'on ne croit, lors d'échanges filmés sur les réseaux sociaux, que des enfants ou des adolescents fassent l'objet d'un chantage après qu'on leur a demandé des comportements à caractère sexuel (par ex. de montrer telle ou telle partie de leur corps). Si de tels agissements sont découverts, ils doivent toujours être signalés au procureur de la République.

Si vos enfants ou vous-même êtes concernés par des informations confidentielles, vous pouvez tenter de supprimer les données sur le net. Il est possible de trouver des applications qui permettent d'agir pour obtenir un résultat. A titre d'exemple le site webcleaner.fr propose des solutions avec des prix qui varient de 40 € pour des données à 90 € pour des vidéos. D'autres possibilités existent avec des entreprises spécialisées dans le contrôle de l'e-réputation. Les prix sont très variables.

Google est le premier moteur de recherche mondial. Si vous souhaitez retirer des pages mises en ligne, vous pouvez aller sur le centre d'aide légal de Google avec un compte gmail et entrer l'adresse URL de la page qui s'affiche dans la barre d'adresse en haut de votre navigateur.

### - La surveillance du net :

Il existe une autre possibilité pour surveiller un peu ce qui se passe. C'est d'utiliser les outils de surveillance qui sont pour la plupart gratuits et permettent de voir ce qui se dit dans à peu près tous les domaines (réseaux sociaux, blogs, sites Internet...). Il faut donc installer des alertes pour vérifier ce qui est dit sur la personne ou l'organisme concerné. Nous avons trouvé sur le site www.codeur.com les noms de 6 sites qui permettent de surveiller l'e-réputation. Ces informations concernent aussi les entreprises ou les professionnels. Nous vous les communiquons ci-dessous avec leur utilité et leur spécialité :

1 – Google Alerts : L'outil de veille le plus connu est Google Alerts. Il se paramètre très facilement et vous permet de recevoir un mail dès qu'il est fait mention de vous sur la toile. Entièrement gratuit, vous pouvez créer autant d'alertes que vous le souhaitez

: sur votre nom, sur votre raison sociale, sur le nom de vos services, etc. Cependant, cet outil ne brasse que les sites et blogs. Vous ne serez donc pas au courant de ce qui se dit sur les réseaux sociaux ou dans les forums.

2 – Omgili : Omgili est un moteur de recherche qui vous aide à vérifier votre e-réputation aussi bien sur les articles de blogs, que dans les médias d'actualité ou dans les forums. Vous entrez votre mot-clé (votre nom, votre raison sociale, votre marque...) et l'outil vous sort tous les contenus avec ce terme. Une des fonctionnalités particulièrement intéressantes d'Omgili est de vous montrer en direct s'il y a des commentaires sous l'article. Ainsi, si vous voyez un texte élogieux, mais qui comporte des réactions, vous pouvez aller vérifier si elles sont aussi positives et dans tous les cas, répondre à votre tour.

3 – WebMii : WebMii est particulièrement utile pour les freelances. Ce moteur de recherche indique votre score de visibilité sur Internet d'après votre présence sur les réseaux sociaux, sur Internet et votre indice Klout. Mais l'outil vous propose également les photos qui ressortent sur votre nom, ainsi que les mots-clés associés. Cela vous permet de vérifier qu'il n'y a pas de visuels suspicieux ou de recherches associées négatives.

4 – Synthesio : Très complet, Synthesio est un outil français qui vous permet de remonter tous les résultats du web, sur un ou plusieurs mots-clés donnés. Vous pouvez être alerté en temps réel lorsqu'un internaute publie un contenu avec votre marque ou entreprise sur les réseaux sociaux, les forums, les blogs ou n'importe quel site internet. Sa grande particularité par rapport à ses concurrents est aussi de proposer les résultats provenant des réseaux sociaux étrangers comme Weibo, Renren, VKontakte ou encore Orkut. De plus, il est facile de repérer les informations positives et négatives et de contrôler la tonalité générale des échanges concernant votre nom ou entreprise. En effet, Synthesio attribue un ressenti aux publications, vous aidant alors à détecter un potentiel bad-buzz. L'outil est payant et il faudra faire un devis auprès de l'entreprise pour connaître exactement les tarifs.

5 – Radarly : Radarly est également un logiciel français. Spécialisé dans le social media intelligence, il permet surtout de piloter sa réputation sur les réseaux sociaux. Il présente de nombreux indicateurs pertinents pour votre activité, concernant la perception de votre entreprise sur les espaces sociaux. Vous avez la possibilité de gérer directement la relation avec vos abonnés depuis le tableau

de bord de l'outil. Cela vous aide à garder un historique des conversations et à mieux suivre l'évolution de votre e-réputation. Les forfaits sont évolutifs et s'adressent surtout aux entreprises, de la TPE jusqu'à la multinationale.

6 – Mention : Avec Mention, vous pouvez paramétrer différents termes à surveiller, en rapport avec votre entreprise, et l'outil s'occupe d'analyser les contenus publiés sur les réseaux sociaux, les sites, les forums et les blogs. Vous pouvez choisir d'être informé en temps réel ou de transformer vos mots-clés en flux RSS. L'outil vous propose également des statistiques concernant vos alertes pour mieux suivre l'évolution de votre e-réputation.

L'installation de ces outils devrait vous permettre d'avoir une vue complète de ce qui se dit sur le Web. Cela ne permettra pas d'éviter certaines problématiques, mais vous pourrez voir à distance ce qui se dit sur vos enfants ou vous-même.

Pour compléter ce petit tour d'horizon, la CNIL donne de bons conseils. Nous vous conseillons d'aller sur son site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## LES JEUX EN LIGNE

Depuis de nombreuses années sont apparus des jeux en ligne ouverts aux adolescents et aux adultes. Il s'agit souvent de créer un monde imaginaire plus vrai que le vrai. Pour obtenir un statut dans ce monde, il faut acheter avec une monnaie virtuelle des objets qui permettent de développer sa présence ou sa force. A titre d'exemple, le site habbo.fr offre la possibilité de gérer des biens immobiliers, un appartement, d'acheter des meubles d'avoir des animaux domestiques... Le fonctionnement est le suivant : À la manière de Second Life, tous les biens virtuels présents dans Habbo Hotel peuvent être vendus et avoir une valeur réelle dans notre monnaie. Les 80 millions d'inscrits au monde virtuel peuvent donc vendre et s'échanger des meubles et autres objets faits de pixels contre de l'argent. Dans Habbo Hotel, la monnaie en vigueur est le Habbo Credit, et cinq d'entre eux valent un euro. Ainsi, un jeune hollandais est accusé de s'être introduit chez un résident du monde virtuel pour lui voler près de 20 000 Habbo Credits (4000 euros) de meubles qu'il aurait ensuite déplacés chez lui, ainsi que chez quatre complices âgés de 15 ans. »

(Ecrit par Nicolas Aguila, source : <http://www.infos-du-net.com/actualite/12253-vo-leurs-virtuels-Habbo.html>)

Ces mondes virtuels existent dans de nombreux autres domaines. Il peut s'agir de jeux de guerre ou de combat, de la gestion de secteur d'activité comme le monde agricole. Normalement, ces jeux sont accessibles à partir de 13 ans, mais il est très facile de contourner l'obstacle de l'âge.

La caractéristique de nombre de ces sites est qu'il faut changer des vrais euros contre de la monnaie virtuelle... Le coût peut vite atteindre des montants importants sans compter qu'un risque d'addiction existe. Il n'y a pas de limite, pas de police dans ces jeux et pas de parents pour donner un avis ! On est indépendant... sans pouvoir réellement mesurer les risques courus.

### \* Les conseils :

- Il faut d'abord expliquer à l'enfant ou à l'adolescent qu'il ne s'agit que d'un monde virtuel où il sera certes maître de ses actions mais sans que ces actions aient un effet dans la réalité.

- Il faut ensuite lui expliquer que ces jeux ont un coût qui, lui, est bien réel. Si l'enfant ou l'ado participe au jeu, limitez les sommes disponibles en utilisant un budget fixe et un paiement par e-carte.

- Si la carte bancaire est utilisée, ce qui est souvent le cas, surveillez très attentivement les extraits de compte.

### \* Les éventuels recours :

Ils sont très peu nombreux du fait de l'acceptation de la participation au jeu. Une action n'est possible que si l'enfant a moins de 13 ans au moment de l'inscription et que la somme investie est importante.

Cette apparition des mondes virtuels dans notre vie réelle est un vrai problème et demande à être bien expliquée aux enfants et aux adolescents.

Nous vous conseillons, si vous êtes intéressés par le sujet, de lire un livre étonnant. Ecrit au début des années 1970 par un auteur anglais, John BRUMER, il décrit au travers d'une intrigue la société telle qu'elle serait possible en 2010... Tout y est ou presque... Le titre de cet ouvrage est « Sur l'onde de choc ». Il existe en format poche.

## PRÉVENIR LA CYBERCRIMINALITÉ

Enfin, il reste aussi à protéger votre ordinateur personnel. Nous avons repris les conseils de SYMANTEC qui propose des antivirus. Ceux-ci nous ont paru simples à mettre en œuvre et de bon aloi.

### CONSEILS DE PRÉVENTION

La prévention de la cybercriminalité peut s'avérer très simple. En effet, avec un peu de bon sens et quelques conseils techniques, vous pouvez éviter un bon nombre d'attaques. N'oubliez pas qu'en général, les criminels en ligne tentent d'obtenir de l'argent rapidement et facilement. Plus vous leur compliquez la tâche, moins ils vous prendront pour cible, préférant rechercher une victime plus facile. Voici quelques conseils de base pour protéger votre ordinateur et votre identité :

\* Maintenez votre ordinateur à jour avec les derniers correctifs et les dernières mises à jour.

\* Vérifiez que votre ordinateur est configuré de façon sûre.

\* Choisissez des mots de passe fiables et conservez-les en lieu sûr.

\* Protégez votre ordinateur à l'aide de logiciels de sécurité.

\* Protégez vos informations personnelles.

\* Méfiez-vous des offres en ligne qui semblent trop alléchantes pour être vraies.

\* Vérifiez régulièrement vos relevés de compte bancaire ou de carte de crédit.

#### 1) Maintenez votre ordinateur à jour avec les derniers correctifs et les dernières mises à jour.

L'une des meilleures méthodes pour repousser les cyber-assaillants de votre ordinateur consiste à appliquer des correctifs dès qu'ils sont mis à disposition. En mettant régulièrement à jour votre ordinateur, vous empêchez les attaquants de profiter des failles logicielles (vulnérabilités) qu'ils utiliseraient autrement pour s'introduire dans votre système.

Bien que la mise à jour de l'ordinateur soit

insuffisante pour vous prémunir contre toutes les attaques, elle rend l'accès à votre ordinateur beaucoup plus difficile pour les pirates, bloque les attaques simples et automatisées et décourage les pirates les moins tenaces, qui rechercheront une victime plus vulnérable.

La plupart des logiciels du commerce sont configurés pour télécharger et appliquer automatiquement les mises à jour. Vous n'avez pas besoin d'y penser. Ces fonctions de mise à jour automatique constituent un excellent point de départ pour assurer votre sécurité en ligne.

#### 2) Vérifiez que votre ordinateur est configuré de façon sûre.

N'oubliez pas qu'un nouvel ordinateur ne dispose peut-être pas du niveau de sécurité qui vous convient. Lorsque vous installez un nouvel ordinateur chez vous, ne veillez pas seulement à le faire fonctionner correctement, mais assurez-vous qu'il est bien sécurisé.

L'un des points les plus importants est la configuration des applications Internet répandues (comme le navigateur et le logiciel de messagerie électronique). Par exemple, les paramètres de votre navigateur Web déterminent les actions effectuées lorsque vous consultez des sites sur Internet. Les paramètres de sécurité les plus élevés vous confèrent un contrôle optimal sur ce qui se passe en ligne, mais risquent également de vous frustrer en raison de la quantité de questions du type « Cette action n'est peut-être pas sûre, voulez-vous continuer ? » ou parce qu'ils vous empêchent de faire ce dont vous avez envie.

Le choix du niveau de sécurité et de confidentialité dépend de chaque utilisateur. Il est souvent possible de configurer les paramètres de sécurité et de confidentialité correctement sans connaissances techniques avancées ; il suffit de consulter l'aide du logiciel ou le site Web de l'éditeur. Si vous ne vous sentez pas capable de configurer vous-même votre ordinateur, prenez conseil auprès d'une personne de confiance ou contactez directement votre éditeur.

#### 3) Choisissez des mots de passe fiables et conservez-les en lieu sûr.

De nos jours, les mots de passe sont inévitables sur Internet. Nous nous en servons pour tout, qu'il s'agisse de commander des fleurs, de consulter ses comptes bancaires en ligne ou de vérifier le nombre de points accumulés

après d'une compagnie aérienne. Les conseils suivants peuvent vous aider à utiliser Internet en toute sécurité :

• Sélectionnez un mot de passe difficile à deviner pour assurer sa sécurité et sa protection. Les mots de passe sûrs contiennent au moins huit caractères et utilisent une combinaison de lettres, de chiffres et de symboles (par exemple, # \$ % ! ?).

• Evitez d'utiliser les informations suivantes comme mots de passe : votre nom d'utilisateur, tout ce qui peut contenir des informations personnelles telles que votre nom de famille et des mots du dictionnaire. Essayez de sélectionner des mots de passe particulièrement sûrs et distinctifs pour les activités comme la consultation en ligne de comptes bancaires.

• Conservez vos mots de passe en lieu sûr et n'utilisez pas le même mot de passe pour chaque service en ligne.

• Changez régulièrement vos mots de passe, au moins tous les 90 jours. Ceci permet de limiter les préjudices causés par un tiers qui aurait déjà accédé à votre compte. Si vous remarquez quelque chose de suspect concernant vos comptes en ligne, l'une des premières mesures à prendre consiste à changer de mot de passe.

#### 4) Protégez votre ordinateur grâce aux logiciels de sécurité.

Plusieurs types de logiciels de sécurité sont nécessaires pour assurer un minimum de sécurité en ligne. Les logiciels de sécurité fondamentaux sont le pare-feu et l'antivirus. Un pare-feu est généralement la première ligne de défense de l'ordinateur : il contrôle les communications entre votre ordinateur et le reste du monde en ligne. On peut comparer un pare-feu à un policier chargé de la circulation, qui surveille toutes les données entrantes et sortantes de l'ordinateur sur Internet, et qui autorise les communications sûres tout en bloquant le trafic néfaste comme les attaques.

L'autre ligne de défense est l'antivirus, qui surveille toutes les activités en ligne et protège l'ordinateur contre les virus, les vers, les chevaux de Troie et les autres programmes malveillants. Les versions plus récentes des antivirus, tels que Norton AntiVirus, protègent également l'ordinateur contre les spywares (logiciels espions) et les logiciels indésirables tels que les adwares (logiciels publicitaires). Il est vital de disposer d'un logiciel de sécurité qui vous permette de contrôler ce dont vous



avez besoin et qui vous protège contre les menaces en ligne. Votre antivirus et votre logiciel antispyware doivent être configurés pour se mettre à jour eux-mêmes chaque fois que vous vous connectez à Internet.

Les suites de sécurité intégrées, telles que Norton 360 et Norton Internet Security, associent pare-feu, antivirus et antispyware à d'autres fonctions, telles que l'antispam et le contrôle parental. De nombreuses personnes apprécient cette solution qui leur évite d'installer, de configurer et de tenir à jour une kyrielle de logiciels de sécurité différents.

### 5) Protégez vos informations personnelles

Faites attention lorsque vous partagez des informations personnelles en ligne comme votre nom, adresse personnelle, numéro de téléphone et adresse électronique. Pour utiliser beaucoup de services en ligne, vous devrez inévitablement fournir ces informations afin de gérer la facturation et l'expédition de vos achats. Dans la mesure où il est quasiment impossible de ne pas divulguer des informations de cette nature, voici quelques conseils pour partager en toute sécurité ces informations :

- Soyez à l'affût des messages électroniques mensongers. Des messages frauduleux sont susceptibles de contenir des fautes d'orthographe, de grammaire ou des formulations inhabituelles, des URL comportant des extensions étranges ou constituées uniquement de chiffres, et tout autre élément sortant de l'ordinaire. En outre, les messages de phishing vous incitent souvent à agir précipitamment pour maintenir votre compte ouvert, mettre à jour la sécurité de l'ordinateur ou fournir immédiatement certaines informations, au risque qu'un événement déplaisant se

produise. Ne mordez pas à l'hameçon !

- Ne répondez pas aux messages électroniques demandant des informations personnelles. Les entreprises de bonne foi n'utiliseront pas les messages électroniques pour demander vos informations personnelles. En cas de doute, téléphonez à l'entreprise ou tapez l'adresse de son site dans votre navigateur. Ne cliquez pas sur les liens contenus dans les messages car ils peuvent vous diriger vers des sites Web malveillants et frauduleux.

- Evitez soigneusement les sites Web frauduleux utilisés pour dérober des informations. Lorsque vous consultez un site Web, tapez directement l'URL dans le navigateur au lieu de cliquer sur un lien dans un message électronique ou instantané. Les escrocs conçoivent généralement ces liens pour les rendre crédibles. Un site commerçant, bancaire ou autre qui demande des informations confidentielles doit commencer par «https:» (par ex. <https://www.votrebanque.fr> et non <http://www.votrebanque.fr>). La lettre «s» signifie « sécurisé » et doit s'afficher lorsque vous vous trouvez dans une zone où vous devez vous identifier ou fournir des informations personnelles. Un autre indice de connexion sécurisée est l'icône du cadenas dans la partie inférieure de la fenêtre du navigateur (généralement dans le coin inférieur droit).

- Faites attention aux politiques de confidentialité des sites Web et des logiciels. Il est important de comprendre comment une entreprise recueille et utilise vos informations personnelles avant que vous ne les leur transmettiez.

- Protégez votre adresse électronique. Les auteurs de spam et de phishing envoient parfois des millions de messages à des

adresses électroniques réelles ou non dans l'espoir de trouver des victimes potentielles. En répondant à ces messages, vous pouvez être certain que votre adresse sera ajoutée à la liste des pirates pour réutilisation. Soyez également prudent en indiquant votre adresse électronique sur les forums, blogs ou communautés en ligne.

### 6) Méfiez-vous des offres en ligne qui semblent trop alléchantes pour être vraies.

L'adage «C'est trop beau pour être vrai» est toujours d'actualité. Les logiciels prétendument gratuits tels que les économiseurs d'écran ou les smileys, les astuces d'investissement secrètes vous garantissant la fortune et les concours que vous avez gagnés sans même y participer sont autant d'appâts utilisés par les entreprises pour attirer votre attention. Même si vous ne payez pas directement les logiciels ou les services, ces derniers peuvent être associés à des logiciels publicitaires (adware) qui surveillent votre comportement et affichent des publicités indésirables. Vous devrez peut-être fournir des informations personnelles ou acheter quelque chose afin de bénéficier de votre soi-disant prix. Si une offre a l'air trop alléchante pour être vraie, demandez l'avis d'un tiers, lisez les petits caractères ou, encore mieux, ignorez l'offre.

### 7) Vérifiez régulièrement vos relevés de compte bancaire ou de carte de crédit.

Il est possible de réduire considérablement l'impact du vol d'identité et des délits en ligne si vous repérez rapidement le vol ou l'utilisation de vos informations personnelles. L'une des manières les plus simples consiste à vérifier le relevé bancaire mensuel qu'envoie votre banque ou organisme de crédit. En outre, de nombreuses banques et prestataires de services utilisent des systèmes de prévention de la fraude qui signalent tout achat inhabituel (par exemple, si vous habitez en Belgique et achetez tout d'un coup un réfrigérateur en Corée). Afin de vérifier que vous êtes bien l'auteur de ces achats inhabituels, la banque ou le prestataire de services peut vous contacter pour obtenir confirmation. Ne prenez pas ces appels à la légère : ils peuvent indiquer qu'il y a un problème et que vous devez prendre des mesures.

**En conclusion : Internet est un vrai outil de communication et d'accès à la connaissance. Toutefois, il existe des pièges qui sont parfois difficiles à identifier. Nous espérons que cet article vous aura apporté des informations utiles. ■**



# LA RÉPARATION D'UNE VOITURE



La DGCCRF a publié une fiche pratique sur la réparation automobile très claire et complète. Nous vous conseillons de suivre ces conseils.

## AVANT LA RÉPARATION :

> **Exigez toujours un ordre de réparation** qui établit la nature des interventions. Ce document doit être établi sur papier en-tête daté et signé par le consommateur et le professionnel. Exigez en outre un devis estimatif, si les travaux demandés sont importants.

### > Informez-vous sur les prix

Les prix TTC doivent être affichés à l'extérieur et au lieu de réception de la clientèle. Ainsi :

- les taux horaires de main d'œuvre, soit au temps réel passé, soit au barème de temps constructeur (vous pouvez consulter ce barème) ;
- les forfaits tout compris, pièces et main d'œuvre (vous pouvez consulter la liste détaillée des opérations comprises dans les forfaits).

> **N'hésitez pas à contacter plusieurs garages** afin de comparer les prix.

\* Il n'est pas obligé sauf contrat spécial de

mettre à votre disposition une voiture de remplacement.

## APRÈS LA RÉPARATION

> **Vérifiez bien votre facture** (obligatoire). Elle doit comporter la date, les nom et adresse du réparateur, le numéro d'immatriculation du véhicule, le kilométrage au compteur, le décompte détaillé de chaque prestation, c'est-à-dire le prix des pièces ou la quantité de produits utilisés, la dénomination des pièces neuves, la somme totale à payer HT et TTC.

> **Vérifiez à l'aide de l'ordre de réparation que ne sont pas facturés des réparations ou des produits** que vous n'avez pas demandés. Vous êtes en droit de refuser de les payer.

> **Le garagiste a l'obligation de vous restituer une voiture** sur laquelle toutes les interventions liées à la sécurité ont été faites.

> **Le garagiste est soumis à une obligation de résultat** : il est tenu de remettre en état de marche le véhicule qui lui a été confié.

> **Il doit vous remettre les pièces remplacées** si vous le demandez.

En cas de litige

En cas de contestation de la qualité des travaux effectués ou du montant de la facture, vous devez payer pour récupérer votre voiture. Effectuez votre règlement en portant des réserves sur la facture et son double. ■

## GARANTIE DÉCENNALE LES INFORMATIONS UTILES

Cette garantie accordée aux immeubles neufs d'une durée de 10 ans est très importante. Un arrêt récent de la Cour de Cassation permet de faire un point intéressant. En préambule, les entreprises ont l'obligation de communiquer les informations AVANT le commencement du chantier. L'article 22-2 de la loi 96-603 du 5 juillet 1996 créé le 18 juin 2014 l'impose de façon formelle.

loi 96-603 du 5 juillet 1996 - article 22-2 : Les personnes immatriculées au répertoire des

métiers ou au registre des entreprises mentionné au IV de l'article 19 de la présente loi relevant du secteur de l'artisanat ainsi que les entrepreneurs relevant du régime prévu à l'article L. 133-6-8 du code de la sécurité sociale indiquent, sur chacun de leurs devis et sur chacune de leurs factures, l'assurance professionnelle, dans le cas où elle est obligatoire pour l'exercice de leur métier, qu'ils ont souscrite au titre de leur activité, les coordonnées de l'assureur ou du garant, ainsi que la couverture géographique de

leur contrat ou de leur garantie. Mais attention ! Si le chantier est commencé avant qu'il soit déclaré à l'assurance, celle-ci refusera d'intervenir. L'arrêt de la Cour de Cassation du 30 juin 2015 (pourvoi 14-20246) est très clair.

Exigez ce document très important avant la signature du contrat ou du devis. En cas de refus ou de non remise de l'attestation ou des informations sur les documents commerciaux, refusez de signer quoi que ce soit. ■

# LOGICIEL MENTEUR DE VOLKSWAGEN LE CONSTAT D'UNE RÉALITÉ



*Vous avez appris par les médias l'existence d'un logiciel fabriqué en 2008 par un sous-traitant de l'industrie automobile.*

*Celui-ci permettait de faire croire que les émissions de carbone respectaient les normes imposées par les Etats. Ce produit miracle semble concerner 11 millions de voitures Volkswagen dans le monde, dont environ 950 000 voitures en France.*

A l'origine de cette situation, il y a d'une part les normes imposées impossibles à tenir au vu de la puissance et du mode de fonctionnement des moteurs et d'autre part la tromperie systématique organisée par un groupe automobile désireux de prendre l'avantage sur les autres en proposant des voitures en apparence plus « propres » que les autres. Les 4 marques concernées (Volkswagen, Audi, Seat et Skoda), qui appartiennent toutes au même groupe, représentent toutes les

gammes équipées du moteur E 189 installés dans les voitures diesel.

Ce grave problème pose une multitude de questions. Signalons d'emblée que les actions collectives mises en place par la loi HAMON ne pourront pas être appliquées. Il faut en effet déterminer un préjudice commun, le chiffrer et engager des procédures qui peuvent durer de 5 à 10 ans ! En outre, cela vous impose de garder la voiture jusqu'au terme de l'action... Il n'a donc aucun espoir de ce côté.

Il faut ensuite examiner la situation de chaque voiture. Il est hautement probable que ce logiciel sera désactivé lors d'une opération de rappel. Nous ignorons en l'état actuel du dossier les conséquences de cette suppression. Mais en tout état de cause, il devra y avoir un correctif apporté pour que les voitures passent le contrôle technique obligatoire pour les véhicules âgés de plus de 4 ans.

Il se pose aussi la question de la tromperie sur les caractéristiques de la voiture. Quelles seront les conséquences pour les possesseurs de ces voitures ? Va-t-on appliquer une décote ? Comment les acheteurs vont-ils réagir devant la situation ? En effet, la marque a vendu des produits non conformes sur les performances avec une pollution supérieure à celle annoncée. Les autorités politiques ont la possibilité d'agir. Mais il n'est pas sûr, compte tenu des enjeux économiques et politiques, que les consommateurs pourront faire valoir leurs droits.

Nous suivons et suivrons ce dossier de près. L'action collective juridique n'est pas possible mais si un grand nombre de consommateurs s'unissent, cela pourra faire bouger les choses. Rien n'est sûr en la matière. L'expérience négative de l'assurance emprunteur montre clairement les limites de cette approche mais rien n'est jamais définitif. Le vrai problème, qui n'est pas connu actuellement, concerne les conséquences de cette tromperie.

Lorsque nous les connaissons, il sera alors possible d'envisager des recours. Une page est ouverte sur le site [www.adc54.org](http://www.adc54.org) sur le sujet. Il sera mis à jour régulièrement pour vous donner des nouvelles. Nous vous communiquerons les types de voitures concernées.

Pour conclure, nous procédons à un examen du dossier et vous dirons ce que nous pouvons faire pour vous aider. Nous ignorons pour le moment si d'autres marques sont concernées. Pour l'instant seul Volkswagen a été pris en faute et a reconnu l'utilisation de ce logiciel. ■

# Chiffres clés

Depuis le 1er janvier 2006, les loyers sont revalorisés avec l'IRL (Indice de Revalorisation des Loyers) composé de trois indices. Un nouvel indice est publié chaque trimestre au JO. Il sert de référence pour tous les baux signés locatifs quelque que soit la date de signature.

Le mode de calcul a été modifié par la loi 2008-111 publiée le 12/02/2008. Dorénavant, c'est un indice des prix hors loyers et hors tabacs qui servira de référence. Pour les baux locatifs signés entre le 11/07/2014 et le 15/10/2014, **la hausse sera de  $125.25 / 125.15 \times 100 = 0.08 \%$**

Pour une parfaite information, ce nouveau système remplace toute référence aux anciennes méthodes.

|        | 2e Tr 15      | 1e Tr 15      | 4e Tr 14      | 3e Tr 14      | 2e Tr 14      |
|--------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Indice | <b>125.25</b> | <b>125.19</b> | <b>125.29</b> | <b>125.24</b> | <b>125.15</b> |
| JO du  | 16/07/2015    | 16/04/2015    | 15/01/2015    | 15/10/2014    | 11/07/2014    |

**SMIC au 1er janvier 2015** Horaire **9.61 €** Mensuel (151,67 h): **1 456,94 €**

Intérêt légal Taux 2015 : 0,99 % (JO du 24/06/2015) 2ème semestre

|  | Taux moyen (1e Tr 15) | Seuil de l'usure (JO du 27/03/2015) |
|--|-----------------------|-------------------------------------|
| Prêt immobilier à taux fixe                        | 2.94 %                | 3.92 %                              |
| Prêt immobilier à taux variable                    | 2.72 %                | 3.63 %                              |
| Prêt < 3000 €                                      | 14.98 %               | 19.97 %                             |
| Découvert, crédit permanent > à 3000 € et < 6000 € | 10.07 %               | 13.45 %                             |
| Prêts personnels > 6000 €                          | 5.88 %                | 7.84 %                              |



## BULLETIN D'ADHESION OU DE RÉ-ADHESION À L'ASSOCIATION

NOM ..... PRÉNOM .....

ADRESSE .....

CODE POSTAL ..... VILLE .....

- |  |         |
|--|---------|
| <input type="checkbox"/> Adhésion avec « ANTIPAC » (revue trimestrielle) | 47 €    |
| <input type="checkbox"/> Adhésion sans « ANTIPAC »                       | 35 €    |
| <input type="checkbox"/> Ré adhésion avec « ANTIPAC »                    | 42 €    |
| <input type="checkbox"/> Ré adhésion sans « ANTIPAC »                    | 30 €    |
| <input type="checkbox"/> JE FAIS UN DON                                  | _____ € |

Total versé (montant à préciser) : \_\_\_\_\_ €

Règlement à : **ASSOCIATION DE DÉFENSE  
DES CONSOMMATEURS DE LORRAINE**

**3/5 Rue Guerrier de Dumast - 54000 NANCY**

Association sans but lucratif composée de bénévoles qui agit pour la défense et l'information des consommateurs. Elle assure la représentation des Consommateurs auprès des Pouvoirs Publics et des Professionnels, et agit pour leur défense et leur droit à l'information.

**ASSOCIATION  
DE DÉFENSE  
DES CONSOMMATEURS  
DE LORRAINE**

3/5 Rue Guerrier de Dumast  
54000 NANCY  
Téléphone : 03 83 85 51 95  
contact@adc54.fr

www.adc54.fr | www.adc54.org | www.adc54teg.biz  
www.adc54.info | www.adc54tel.fr

Tirage : 1500 ex. - Parution : octobre 2015  
ISSN : 0249-2903 - CPPAP : 0708G83634  
Trimestriel : janvier - avril - juillet - octobre

**Impression :** Lorraine Graphic

**Directeur de la Publication :**

Guy Grandgirard

**Rédacteur en chef :**

René Métrich

**Reportages :**

ADC 54

**Mise en page/Infographie :**

Thierry Laurent

**Crédits Photos et Illustrations :**

ADC 54, www.sxc.hu

