



SOMMAIRE DU MOIS DE DECEMBRE :

1. TRÊVE HIVERNALE, QUI EST CONCERNÉ ? AVEC LA
CGL
2. LA FIN DU TICKET DE CAISSE SYSTÉMATIQUE AVEC
L'AFOC
3. A QUOI SERT UNE ASSURANCE GARANTIE
ACCIDENTS DE LA VIE ? AVEC LA BANQUE DE
FRANCE
4. ACHATS EN LIGNE : NOS CONSEILS POUR
SÉCURISER VOS ACHATS

TRÊVE HIVERNALE, QUI EST CONCERNÉ ? AVEC LA CGL



Date de publication : 23/11/2023 -INC/ Logement/immobilier

Bonjour, je voudrais savoir quels sont les locataires protégés pendant la trêve hivernale ?

La trêve hivernale est une mesure de protection sociale et humaniste, mise en place suite à l'appel de l'abbé Pierre et votée en 1956. Elle protège les locataires de l'expulsion, en cas de loyers impayés.

Cette mesure s'applique **du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante**. Elle a pour but d'éviter que des personnes en difficulté, des familles, des personnes âgées et, ou malades se retrouvent sans logement. Les locataires sont protégés de l'expulsion, mais il existe des exceptions.

Les exceptions sont :

- les locataires qui bénéficient d'un relogement adapté à leurs besoins et à la composition de leur famille,
- ceux qui sont logés dans un immeuble touché par un arrêté de mise en sécurité,
- mais aussi, les conjoints, époux, partenaires de Pacs ou concubins ayant commis des violences familiales et dont l'expulsion du domicile a été ordonnée par un juge aux affaires familiales.

Les sanctions contre les squatteurs ont été durcies. Ils ne bénéficient plus de cette trêve et sont expulsables... On appelle "squatteur", une personne entrée illégalement dans un logement. Par exemple, par effraction ou par menace pour l'occuper, sans l'autorisation du propriétaire, que ce soit une résidence principale ou secondaire.

Attention, même si, pendant la trêve, le locataire n'est pas forcé à quitter son logement, le bailleur peut l'assigner. Le juge des contentieux de la protection peut rendre un jugement durant la trêve hivernale. Il peut prononcer l'expulsion. Cette mesure ne stoppe donc pas la procédure d'expulsion, elle reporte seulement l'acte final d'expulser le locataire.

L'expulsion peut intervenir à compter 1er avril. Sachez qu'un locataire qui n'arrive plus à payer son loyer, peut se tourner vers les pouvoirs publics pour obtenir des aides des

services sociaux mais les démarches prennent du temps. Dans le cadre d'une situation d'expulsion, il est aussi possible d'obtenir un report de la part du juge d'exécution cette fois-ci. En parallèle, les acteurs sociaux peuvent proposer des solutions temporaires d'hébergement.

LA FIN DU TICKET DE CAISSE SYSTÉMATIQUE AVEC L'AFOC



Date de publication : 06/11/2023 -INC/ Commerce/services

Bonjour, lorsque je fais mes courses, on ne me propose plus de ticket de caisse. Est-ce que je peux encore en demander un ?

Depuis le 1er août 2023, les commerçants ne sont plus tenus d'imprimer systématiquement les tickets de caisse, ni de vous le proposer. Si vous en souhaitez un, c'est à vous d'en faire la demande en caisse.

Cette année, 12,5 milliards de tickets ont été imprimés en France. Cette mesure vise à lutter contre ce gaspillage et l'exposition des consommateurs aux substances dangereuses pour la santé présentes sur la majorité de ces tickets.

Les tickets de caisse ne sont plus systématiquement imprimés, exceptés ceux :

- qui doivent mentionner l'existence et la durée de la garantie légale de conformité, lors d'achats d'appareils électroménagers ou de téléphonie, par exemple,
- les tickets délivrés pour les produits qui sont pesés,
- les notes pour les prestations de service d'un montant supérieur à 25 euros,
- les notes pour les prestations du secteur hôtelier et de la restauration,
- les tickets émis par des automates au péage ou dans les parkings.

Enfin, l'impression systématique existe toujours pour les opérations de paiement par carte bancaire annulées ou n'ayant pas abouties.

Cependant, un ticket de caisse peut parfois être indispensable. Il constitue une preuve de votre achat, nécessaire par exemple pour vous prévaloir des garanties légales ou commerciales ou faire preuve d'un achat auprès d'un assureur en cas de vol, pour le remboursement en cas de rappel d'un produit alimentaire ou encore, si vous voulez tout simplement échanger un vêtement ou tout autre article.

Un ticket est aussi un bon outil de gestion du budget familial. Il permet également de vérifier l'exactitude du montant de la transaction que vous venez d'effectuer.

Une erreur de caisse ou la non prise en compte d'une promotion peuvent exister.

Si vous choisissez de ne pas demander votre ticket, pour tous vos paiements, notamment sans contact, consultez toujours le terminal où s'affiche le montant avant d'effectuer la transaction.

Enfin, sachez que certaines marques ou enseignes peuvent vous proposer de vous envoyer un ticket dématérialisé par mail ou SMS. N'hésitez pas à demander à ce que vos données personnelles restent confidentielles.

A QUOI SERT UNE ASSURANCE GARANTIE ACCIDENTS DE LA VIE ? AVEC LA BANQUE DE FRANCE



Date de publication : 26/10/2023 -INC/ Assurance

Mon assureur me propose de prendre une assurance garantie accidents de la vie. Cela consiste en quoi ?

L'assurance Garantie Accident de la Vie (GAV) sert à vous couvrir, ainsi que votre famille, en cas d'accident de la vie courante, survenu chez vous ou au cours de vos loisirs. Elle intervient par exemple si vous êtes gravement blessé à la suite d'une chute, d'une brûlure ou d'une intoxication.

Si vous vous coupez avec un taille-haie ou chutez d'un escabeau et si vous avez des séquelles importantes, l'assurance garantie accident de la vie peut intervenir. Les principales garanties couvertes sont l'incapacité temporaire ou totale de travail, l'invalidité ou le décès.

Le contrat peut être souscrit pour vous seul ou pour votre famille. Le montant des cotisations représente une centaine d'euros par an, mais, attention, elles ne sont pas récupérables. Si aucun accident ne survient, vous n'aurez droit à aucun remboursement.

L'assurance garantie accident de la vie est un contrat qui comporte de nombreuses exclusions, des limites de garanties et des plafonds.

Effectivement, une lecture attentive du contrat est recommandée avant toute souscription afin de vérifier très scrupuleusement les conditions de garantie et les exclusions. Par exemple, certaines activités comme les sports risqués sont souvent exclues, et si vous avez plus de 65 ans certaines garanties peuvent diminuer.

Gardez en tête que ce type d'assurance ne couvre pas les accidents de voiture ou de travail et ceux consécutifs à une maladie, car ils engagent d'autres mécanismes de protection.

Si un accident couvert par le contrat garantie accident de la vie survient, comment cela se passe-t-il ?

Tout d'abord, l'assureur peut demander l'évaluation du préjudice à un médecin expert. Une fois l'indemnité déterminée sur la base de cette expertise, elle est versée en complément des prestations de la sécurité sociale et des autres assurances santé et/ou prévoyance.

Enfin, sachez qu'il existe un label "GAV", les contrats ainsi labellisés prévoient un socle minimum de garanties dès lors que l'invalidité permanente est égale à au moins 30 %. Le label impose également la prise en compte de certains préjudices en cas de décès, comme les frais d'obsèques.

ACHATS EN LIGNE : NOS CONSEILS POUR SÉCURISER VOS ACHATS.



Fiche pratique :source Corinne Lamoussière-Pouvreau,Juriste à l'Institut national de la consommation

Date de publication : 23/10/2023 -INC/ Internet/multimédia

Simple et rapide, des prix parfois plus attractifs : la vente en ligne offre de nombreux atouts et favorise les achats en toute période.

Mais attention aux risques de fraudes et d'arnaques. La vigilance s'impose donc pour éviter de tomber dans certains pièges.

L'Institut national de la consommation vous informe et vous donne des conseils pour réaliser vos achats en ligne en toute sérénité.

1 - Les 10 points à vérifier avant d'acheter sur Internet

2 - Que faire si vous avez été victime d'une "arnaque" en cas d'achat sur Internet ?

1 - Les 10 points à vérifier avant d'acheter sur internet

Le risque de cybercriminalité est important, d'autant plus, pendant la période de soldes, de Black Friday, de Noël : fausses promotions, faux sites web de marchands officiels, hameçonnage par SMS, téléphone ou courriel, faux transporteur...

Le consommateur est souvent pressé, il souhaite avoir le dernier jouet ou objet à la mode, il craint de rater une offre intéressante...

Autant d'éléments qui peuvent l'inciter à se précipiter et à être moins vigilant. Les cyber-escrocs en profitent donc pour lancer de nouveaux pièges.

> Pour en savoir plus, visionnez les vidéos ConsoMag "Cybersécurité : les réflexes pour se protéger contre les escrocs du web" réalisées avec Cybermalveillance.gouv.fr.

Point 1 - Vérifiez que le site marchand est sécurisé

Soyez toujours prudent lors de la saisie de vos données bancaires.

Vérifiez notamment que le site marchand sur lequel vous naviguez est sûr. Pour cela, vérifiez son adresse dans la barre de navigation : celle-ci doit toujours commencer par <https://>, le "s" indiquant que la communication avec le site est sécurisée, et donc que les informations qui transitent ne sont pas piratables. Un petit cadenas précède souvent l'adresse et confirme que vous pouvez naviguer en toute sécurité.

Toutefois, la mention "https" ne suffit pas à garantir la fiabilité d'un site.

Point 2 - Vérifiez la e-réputation du site et la fiabilité du vendeur

Avant toute commande, vérifiez que le site est bien rattaché à une entreprise.

Vérifiez notamment que figurent, souvent en bas de page :

les "conditions générales de vente" (CGV) ou les conditions de prestations de service (abonnement...) : elles indiquent notamment les conditions de vente, de livraison, de garantie et de retour des produits,

les "mentions légales" : elles vous disent qui se trouve derrière le site web, ce qui vous permet notamment de savoir où se situe l'entreprise.

La e-réputation peut être vérifiée en entrant le nom du site ou du produit sur un moteur de recherche, éventuellement associé avec le terme "arnaque".

> Pour en savoir plus, consultez l'article "Vérifier la fiabilité du vendeur" sur le site du Centre Européen des Consommateurs France (CEC) et l'article "Achats en ligne : comment vérifier la fiabilité d'un site internet" sur le site economie.gouv.fr.

Il est recommandé de privilégier des achats sur des sites d'entreprises françaises ou de l'Union européenne. En achetant sur des sites d'achat européens, vous êtes mieux protégé en cas de litige.

Point 3 - Vérifiez les avis des acheteurs

Vous pouvez vérifier les avis des acheteurs mais méfiez-vous tout de même des avis dithyrambiques ! Trop beaux pour être vrais !

> Pour en savoir plus, consultez l'article "Peut-on faire confiance aux avis en ligne ?" du site economie.gouv.fr.

Point 4 - Faites attention au dropshipping

Cette méthode commerciale consiste à vendre en ligne des produits alors que le vendeur n'a pas de stock. Les produits commandés seront directement envoyés par le fabricant au consommateur. Mais les délais de livraison sont souvent plus longs, ce qui peut être problématique notamment au moment de Noël. Les cadeaux ne seront pas à temps sous le sapin !

De plus, des frais de douane sont parfois ajoutés ce qui augmente le coût total.

> Pour en savoir plus, consultez l'article "e-commerce et dropshipping : pourquoi s'en méfier" sur le site du Centre Européen des Consommateurs France (CEC).

Point 5 - Pensez à télécharger un anti-virus sur votre ordinateur et votre smartphone

Pensez à protéger les appareils avec lesquels vous allez effectuer vos achats en ligne, surtout les appareils mobiles (ordinateur portable, smartphone, tablette...) qui peuvent être perdus ou volés.

> Pour en savoir plus, consultez l'article "Protéger ses appareils mobiles" de Cybermalveillance.gouv.fr et visionnez l'émission ConsoMag "Sécurisation des téléphones mobiles : comment faire" avec [Cybermalveillance](http://Cybermalveillance.gouv.fr).

Point 6 - N'enregistrez pas vos données bancaires sur le site du commerçant

N'enregistrez jamais votre numéro de carte bancaire sur un site commerçant même si vous en êtes un client régulier. Même si cela peut vous permettre de gagner du temps, vous évitez les risques de piratage de vos données bancaires.

Les commerces en ligne ont besoin de votre accord pour procéder à cet enregistrement. Si la case "Voulez-vous garder en mémoire vos coordonnées bancaires ?" est déjà cochée, pensez à la décocher.

De même, si votre navigateur internet vous propose d'enregistrer vos coordonnées, ne le faites pas.

Point 7 - Utilisez votre wifi privé

Il est préférable d'utiliser votre réseau WIFI privé pour effectuer vos achats et communiquer vos données bancaires.

En effet, si vous vous connectez à un WI-FI public, depuis un café ou un aéroport par exemple, vous ne savez pas sur quel réseau vous vous connectez. L'accès à un réseau peut avoir été créé par un escroc qui pourra ensuite accéder au flux des données. Si vous transmettez alors vos mots de passe ou vos identifiants bancaires, ils seront communiqués aux escrocs.

Choisissez toujours un mot de passe fort et différent selon les sites.

Pour vous aider dans la gestion de vos mots de passe, consultez :

- le site de la CNIL : Générer un mot de passe solide

- le site Cybermalveillance : Comment choisir un bon mot de passe lorsque vous créez un compte sur internet ?

Point 8 - Privilégiez certains modes de paiement

Si vous réglez par carte bancaire, privilégier les sites qui proposent l'authentification forte. Lorsque les logos "Verified by Visa", "CB Paiement sécurisé", "MasterCard SecureCode", "Visa Secure" ou "MasterCard Identify Check" sont indiqués sur les sites du e-commerçant, le paiement est soumis à l'authentification forte.

Pour en savoir plus sur l'authentification forte, visionnez l'émission ConsoMag "Qu'est-ce que l'authentification forte ?" avec la Banque de France et consultez l'article "Paiements en ligne et accès aux comptes bancaires en ligne : l'authentification forte devient obligatoire".

Vous pouvez aussi opter pour une carte à cryptogramme dynamique. Cela signifie que votre carte bancaire va être munie d'un mini écran au dos de la carte qui contiendra le cryptogramme. Ce cryptogramme changera régulièrement de façon automatique à intervalles réguliers : toutes les heures par exemple.

Le numéro change à chaque transaction. Donc même si vos données sont interceptées, leur réutilisation sera limitée.

Renseignez-vous auprès de votre banque pour savoir si elle propose ce type de carte et quel est son coût.

Vous pouvez aussi utiliser un portefeuille électronique comme Paypal, Paylib... Vos données bancaires ne transiteront pas sur le site du commerçant.

Pour en savoir plus sur le portefeuille électronique, consultez l'article de l'INC " Le portefeuille électronique ou numérique".

Point 9 - Faites attention aux modes de paiement proposés sur les sites d'occasion

Si vous achetez sur des sites d'occasion ou de vente entre particuliers, faites attention aux modes de paiement.

Privilégiez la remise en main propre contre un paiement en espèces, ou utilisez les systèmes de paiement sécurisés proposés par les plateformes de vente.

Et veillez à bien rester sur ces plateformes. Si le prétendu vendeur vous propose d'en sortir, cherchez un autre vendeur.

Point 10 - Faites attention aux "arnaques"

L'hameçonnage ou phishing

Attention aux faux sites qui imitent les sites officiels des commerçants. Il est préférable de se connecter directement en tapant le nom du site voulu dans la barre de recherche. Certains escrocs dupliquent "à l'identique" les sites web de commerçants.

Attention aussi aux mails reçus avec des liens qui peuvent être source de phishing ou d'hameçonnage.

> Pour en savoir plus, visionnez l'émission Consomag "Comment reconnaître un message de phishing" et consultez notre dossier ""Cybersécurité : les réflexes pour se protéger contre les escrocs du web" avec Cybermalveillance.gouv.fr.

L'arnaque au colis ou fausse commande

L'arnaque au colis consiste à envoyer un SMS de livraison de colis. Vous pensez que ce sms vous est destiné car vous avez effectué une commande, mais en réalité il s'agit d'un SMS envoyé de manière aléatoire par des escrocs et l'objectif est que vous transmettiez vos identifiants de connexion à vos comptes bancaires.

Dans le sms de réception du colis, il y a un lien. En cliquant sur ce lien, au lieu d'accéder au site du transporteur du colis, vous devez télécharger une application qui vous permet de suivre la livraison. Cette application s'installe automatiquement sur votre smartphone sans que vous passiez par Google Play ou Apple Play.

Lors de l'installation de l'application, vous autorisez souvent l'accès à vos données personnelles (localisation, contacts, SMS...). Sachez que vous pouvez refuser !

Par la suite, lorsque vous vous connectez à votre application bancaire, le logiciel malveillant récupère alors les identifiants bancaires que vous tapez, ainsi que le SMS de validation envoyé par la banque.

Les escrocs peuvent alors accéder à vos comptes bancaires.

> Pour en savoir plus, consultez l'article "L'escroquerie à la fausse commande" sur le site Cybermalveillance.gouv.fr.

Il existait déjà des sms ou mails vous indiquant que vous deviez régler des frais d'affranchissement d'un colis. Pour cela, vous deviez communiquer vos numéros de carte bancaire qui étaient récupérés par les escrocs.

Ne cliquez pas sur les liens reçus par SMS ou par mail.

2 - Que faire si vous avez été victime d'une "arnaque" en cas d'achat sur internet ?

En cas de problème, vous pouvez effectuer un signalement sur la plateforme publique SignalConso.gouv.fr afin d'alerter les professionnels de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Si vous constatez sur vos relevés de compte une opération de paiement que vous n'avez pas effectuée, contestez-la immédiatement auprès de votre banque ou de votre établissement de paiement.

Vous pouvez également prendre contact avec une association de consommateurs qui pourra vous apporter des informations et vous aider dans vos démarches.

> Consultez l'article "Escroquerie sur internet : quels sont les recours ?" sur le site economie.gouv.fr et l'article de l'INC "Que faire en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire".

**TOUTE L'EQUIPE DE L'ANTENNE AFOC DE PAU ET DE
L'UNION LOCALE FO DE PAU, VOUS SOUHAITES DE
TRES BONNES FETES DE FIN D'ANNEE.**



QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE :

**Rapprochez-vous de votre association de consommateur
AFOC ANTENNE DE PAU,
par tél. 06/99/00/50/08 ou par mail : afoc64pau@gmail.com**

L'AFOC accompagne ses adhérents.

Rédacteur :Frédéric Couture