



Le consommateur du Pays Malouin

N°45 DECEMBRE 2018

*Bulletin de l'Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir
de Saint-Malo et ses environs.*

Que Choisir fait peau neuve !

Nous attirons votre attention sur la nouvelle maquette de Que Choisir, plus actuelle, avec une attention particulière portée à l'identité graphique. Le fond évolue également, avec un ton plus engagé et des nouvelles rubriques adaptées aux besoins des consommateurs :

« Zone Rouge » aborde en profondeur les grands sujets de société.

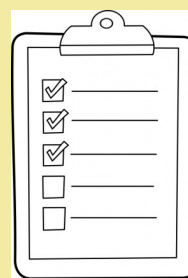
« Ça pourrait vous arriver » est un nouveau rendez-vous sur la vie quotidienne des consommateurs avec l'ambition d'être encore plus proche d'eux, à l'écoute de leurs soucis.

L'analyse experte est aussi présente dans la rubrique « décryptage ».

Un mot aussi sur la campagne « Énergie moins chère ensemble » qui n'aura pas lieu cette année car les prix de marché de gros repartent fortement à la hausse (ceux de l'électricité sont aujourd'hui deux fois plus élevés que ceux de l'an dernier) et ceci empêche d'obtenir des tarifs très attractifs. De plus, l'essentiel des souscripteurs de la dernière campagne « Énergie moins chère ensemble » avait opté pour les offres gaz et électricité classiques à prix fixes 2 ans pour plus de prévisibilité, le prix étant garanti jusqu'à la fin de l'année 2019. On verra l'an prochain.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



k

Page 2 : Après Linky Gazpar...

Page 3 : Dégâts des eaux : du nouveau !

Page 4 : - Téléphone : numéros spéciaux
- Relais colis

Page 5 : La lettre recommandée électronique..

Page 6 : - Rénovation du logement
- Oscaro.com

Page 7 - Nous vous défendons
- La fin des halogènes

Page 8 : Carburants : nouveaux logos

Publication périodique : bulletin édité par UFC—Que Choisir de SAINT-MALO

Guichet des Associations : 40 ter, Square des Caraïbes 35400 SAINT-MALO

Tirage : 400 exemplaires- Mise en page exécutée par nos soins

Directeur de la publication : Gérard MAVIAN - ISSN : 1950-8131

Impression Imprimerie Auclerc - Cap Rance - Taden

Après Linky, Gazpar

Après Linky, la pose de nouveaux compteurs de gaz communicants s'intensifie.

Le compteur Gazpar est-il utile ?

Pour GRDF, assurément oui. Pour les abonnés, c'est moins évident. Tout comme le compteur Linky pour l'électricité, Gazpar a été conçu dans le seul intérêt du gestionnaire de réseau.

Suivre sa consommation.

« Votre consommation quotidienne en un seul clic », assure GRDF pour convaincre ses clients des avantages de ce nouveau compteur. Y parvenir est en réalité un peu moins simple : on a beau chercher les données du jour ou de la veille une fois connecté elles sont introuvables. La consommation n'apparaît que 2 jours plus tard.

Être facturé sur sa consommation réelle

On devait en finir avec les factures erronées et les surestimations de consommation puisque GAZPAR communique directement les index à GRDF, qui transmet ensuite un relevé mensuel à votre fournisseur de gaz. Mais, comme GRDF pose parfois ses compteurs avant les concentrateurs, il peut se passer de longs mois, voire plus d'un an, avant que Gazpar communique les données !

Le compteur Gazpar est-il gratuit ?

Non. Si son prix est invisible sur la facture, il est cependant bien réel et inclus dans la contribution tarifaire d'acheminement qui y figure. Ce compteur communicant va coûter 2 à 3 € par an sur 20 ans aux usagers, c'est un peu cher au vu de son intérêt minime pour eux !

Le compteur Gazpar est-il dangereux ?

Non, il n'est pas dangereux en l'état actuel des connaissances, le compteur Linky non plus, d'ailleurs. Contrairement au compteur

d'Enedis, celui de GRDF n'utilise pas le courant porteur en ligne (CPL), accusé de tous les maux par les anti-Linky. Gazpar communique par ondes radio 2 fois par jour en utilisant une fréquence de 169 MHz, proche des fréquences des radios FM. L'exposition à proximité d'un compteur Gazpar est très faible.

Peut-on refuser le compteur Gazpar ?

Non, car le compteur de gaz ne vous appartient pas. Il est la propriété pleine et entière de GRDF. Le gestionnaire de réseau peut donc décider de changer le modèle en place.

Que Choisir recommande d'être présent, ce qui permet au technicien de remettre la chaudière et le chauffe-eau en route une fois le compteur changé pour s'assurer que tout fonctionne bien.

Il est également prudent de faire le relevé de son ancien compteur juste avant le changement.



Que faire en cas de problème ?

GRDF est responsable des éventuels problèmes consécutifs au changement de compteur. Commencez par appeler l'entreprise qui a posé le compteur pour qu'elle envoie un technicien.

Si elle refuse, contactez le service clients de GRDF au 09 69 36 35 34. Si vous n'avez plus de gaz ou si le problème n'est pas résolu, contactez GRDF au 0 800 47 33 33 (l'appel est gratuit depuis un poste fixe, le numéro est joignable 24 h/24 et 7 j/7).

Enfin, vous pouvez contacter l'association locale de l'UFC-Que Choisir la plus proche de votre domicile en cas de refus de prise en charge par GRDF.

Ce bulletin est celui de notre association : rejoignez-nous en devenant adhérent !

M.Mme.Mle Adresse :

Code postal..... Ville..... Tél..... Courriel :

adhésion :32 €

Ci-joint la somme de€ à l'ordre de l'UFC-Que Choisir - Saint-Malo. (Adresse au verso)

Dégâts des eaux : du nouveau !

Un changement est intervenu dans la prise en charge des dégâts des eaux constatés depuis le 1er juin 2018, date de l'entrée en vigueur de la nouvelle Convention d'indemnisation et de recours des sinistres immeuble (IRSI). Il concerne les frais de recherche de fuite.

La convention :

Cette convention organise la prise en charge des frais de recherche de fuite par les assureurs membres de la Fédération française de l'assurance s'ils sont inférieurs à 5 000 € hors taxes. Jusque-là, il fallait qu'une clause du contrat d'assurance habitation envisage cette prise en charge, avec des conditions et montants stricts.

Il est maintenant possible à la victime, au locataire, au propriétaire, au syndic ou à un voisin, c'est-à-dire à tout intéressé, de procéder à la recherche de fuite dès le constat du dégât des eaux. Il peut le faire par lui-même ou en faisant appel à un professionnel.

Il n'est pas nécessaire d'attendre de déclarer le sinistre auprès d'un assureur, d'obtenir son accord ou la réalisation d'une expertise pour organiser la recherche. Elle peut d'ailleurs être faite dans tout local dès lors qu'elle permet d'identifier la cause du dégât des eaux.

La convention IRSI la définit comme des « investigations destructives ou non, dans le local sinistré ou dans un autre local, nécessaires pour identifier et localiser la cause et/ou l'origine du dégât des eaux, qu'il y ait ou non des dommages indemnisables dans le local où le dégât des eaux a pris naissance »

Prise en charge des frais.

La prise en charge comprend les frais d'intervention d'un éventuel professionnel mais aussi les frais de remise en état des biens endommagés par les investigations de recherche de fuite. En revanche, le coût de réparation de la cause du dégât des eaux est exclu.

La convention IRSI précise que c'est « l'assureur personnel » de la personne qui a pris l'initiative de la recherche qui doit les prendre en charge s'ils sont inférieurs à 5 000 €. En pratique, l'indemnisation prendra la forme d'un remboursement de factures payées. Pensez donc à bien les conserver. Toutefois, les délais de remboursement n'ont pas été mentionnés dans la convention.

Précautions à prendre :

Vérifiez si votre compagnie d'assurance habitation est bien adhérente de la Fédération française de l'assurance. Si ce n'est pas le cas, vous ne bénéficiez pas du mécanisme de

prise en charge automatique. Vous devez alors vous adresser au responsable du dégât des eaux.

Informez votre assureur de la recherche de fuite dont vous prenez l'initiative.

N'hésitez pas à prendre des photos du local dans lequel la recherche de fuite est organisée. Elles permettront de prouver l'opportunité de votre initiative (traces du dégât des eaux) ainsi que l'état du local avant et après la recherche.

Gardez bien les factures, que vous adresserez à votre compagnie d'assurance pour remboursement.

Refuser la convention IRSI

Les compagnies d'assurance concluent entre



Vous nous avez soumis un litige ?

Que vous ayez été satisfait ou non, faites-nous part de vos commentaires, sur l'accueil que vous avez reçu, la manière employée pour traiter votre dossier, le délai de traitement, ... Tous ces éléments nous sont utiles pour aider nos bénévoles à améliorer la qualité des services qu'ils rendent chaque jour aux consommateurs.

cas pour les dégâts des eaux mais aussi, notamment, pour les sinistres automobiles. Vous pouvez refuser que l'on vous applique ce type d'accord. Il suffit de le préciser à votre assureur et de s'adresser directement à la compagnie d'assurance du responsable du dégât des eaux.

Les numéros de téléphone spéciaux

Les numéros Service à Valeur Ajoutée (SVA) sont les numéros professionnels contractés par des entreprises ou des administrations pour donner accès à un service lié à leur activité. Ils sont soumis à une tarification spéciale et sont classés en 3 catégories : les numéros à tarification « gratuite », ceux à tarification « normale » (également appelée « banalisée ») et ceux à tarification « surtaxée » (également appelée « majorée »).

Les numéros à tarification « gratuite » : service et appel gratuits



Il s'agit des numéros à dix chiffres commençant par 0800 à 0805 et des numéros courts à 6 chiffres commençant par 116 et ceux à 4 chiffres commençant par 30 et 31.

Ils sont signalés en vert et sont communément appelés « numéros verts ».

Les numéros à tarification « normale » : service gratuit + prix d'un appel

Il s'agit des numéros à dix chiffres commençant par 0806 à 0809 et de certains numéros courts à 4 chiffres commençant par 1 ou 3.

Les communications sont incluses dans les forfaits fixes et mobiles ou sont facturées à l'appelant à un tarif identique à celui des appels vers les numéros fixes géographiques.

Ils sont signalés en gris. Les numéros à

tarification « surtaxée » : service payant + prix d'un appel.

Il s'agit des numéros à dix chiffres commençant par 081, 082, 089 et de certains numéros courts à 6 chiffres commençant par 118 et à 4 chiffres commençant par 1 ou 3.

Les communications (hors surtaxe) sont décomptées du quota mensuel des forfaits limités en durée et incluses dans les forfaits illimités en durée, comme tout appel vers un numéro fixe géographique ou non géographique. La surtaxe, rémunérant le prix du service délivré par l'éditeur, sera identique, pour un numéro donné, chez tous les opérateurs de communications électroniques en France et facturée distinctement en dehors de tout forfait de communications électroniques. La valeur de cette surtaxe peut dépendre de la durée de l'appel (facturation à la durée) ou être facturée de manière forfaitaire, indépendamment de la durée de l'appel (facturation à l'acte). L'information tarifaire est communiquée en début d'appel. Ces numéros sont signalés en violet.

Relais Colis : méfiance...

Le Réseau anti-arnaques est alerté par des témoignages similaires : des clients du réseau de transport privé RELAIS COLIS se plaignent de la non réception par le destinataire de l'envoi effectué. Et pourtant, le site de RELAIS COLIS se flatte de livrer chaque année 30 millions de colis « suivis en temps réel » et de détenir 45 ans d'expérience dans cette activité. Un taux de satisfaction de 97 % est même annoncé, mais sans indication du panel de clients concerné ni la date de l'étude. Malheureusement, l'information du client semble minimale, ressenti confirmé par l'inertie du service clients contacté par le Réseau anti-arnaques : les demandes d'explications et de dédommagement sont restées sans réponse.

N'hésitez pas à nous tenir au courant du résultat de vos démarches : trop souvent, vous ne donnez plus de nouvelles de vos litiges. L'information est précieuse, partageons-la !

La lettre recommandée électronique.

Plutôt que d'aller à la Poste, la lettre recommandée électronique peut s'avérer bien pratique. De nouvelles dispositions seront insérées au sein du code des postes et des communications électroniques et applicables à compter du 1er janvier 2019.

La législation :

L'article L. 100 du code des postes et des communications électroniques précise que "l'envoi recommandé électronique est équivalent à l'envoi par lettre recommandée, sa valeur probative est donc équivalente à celle d'une lettre recommandée classique.

Toutefois, dans le cas où le destinataire n'est pas un professionnel, celui-ci doit avoir exprimé à l'expéditeur son consentement à recevoir des envois recommandés électroniques.

Enfin, il est prévu que le prestataire (la Poste ou autre...) peut proposer que le contenu de l'envoi soit imprimé sur papier puis acheminé au destinataire.

Voici le mode d'emploi :

1. La vérification initiale de l'identité de l'expéditeur et de celle du destinataire

Le décret prévoit que les identités de l'expéditeur et du destinataire doivent être vérifiées par le prestataire. Postérieurement à cette vérification initiale, le prestataire de lettre recommandée électronique peut leur attribuer un moyen d'identification électronique qu'ils utiliseront pour attester de leur identité à chaque envoi ou réception.



2. L'expéditeur envoie son document électronique via le prestataire choisi. Le prestataire de lettre recommandée électronique délivre à l'expéditeur une preuve du dépôt électronique de l'envoi. Cette preuve de dépôt doit comporter les informations suivantes :

-le nom et le prénom ou la raison sociale de l'expéditeur, ainsi que son adresse électronique,

-le nom et le prénom ou la raison sociale du destinataire ainsi que son adresse électronique,

-un numéro d'identification unique de l'envoi attribué par le prestataire,

-la date et l'heure du dépôt électronique de l'envoi indiquées par un horodatage électronique qualifié,

-la signature électronique avancée ou le cachet électronique avancé, utilisé par le prestataire de services qualifié lors de l'envoi

3. L'information du destinataire :

Le prestataire de lettre recommandée électronique informe le destinataire, par voie électronique, qu'une lettre recommandée électronique lui est destinée et qu'il a la possibilité, pendant un délai de quinze jours à compter du lendemain de l'envoi de cette information, d'accepter ou non sa réception.

4. Le cas de l'acceptation de l'envoi par le destinataire :

En cas d'acceptation par le destinataire de la lettre recommandée électronique, le prestataire procède à sa transmission. Il conserve une preuve de la réception par le destinataire des données transmises et du moment de la réception, pour une durée qui ne peut être inférieure à un an.

Outre les informations mentionnées pour la preuve du dépôt , cette preuve de réception comporte

également la date et l'heure de réception de l'envoi, indiquées par un horodatage électronique qualifié .

5. Le cas du refus de réception ou de non-réclamation par le destinataire

En cas de refus de réception ou de non-réclamation par le destinataire, le prestataire met à disposition de

l'expéditeur, au plus tard le lendemain de l'expiration du délai de 15 jours (à compter du lendemain de l'envoi), une preuve de ce refus ou de cette non-réclamation.

Cette preuve précise la date et l'heure du refus telles qu'indiquées par un horodatage électronique qualifié, et fait mention des informations prévues pour la preuve du dépôt.

6. La responsabilité du prestataire.

En cas de retard dans la réception ou en cas de perte des données, la responsabilité du prestataire est engagée dans les

conditions prévues au 3° de l'article R. 2-1 du code des postes et des communications électroniques.

Cet article fixe les indemnités susceptibles d'être mises à la charge des prestataires de services postaux du fait de la perte ou de l'avarie des envois postaux, autres que les colis, qui leur ont été confiés. Celles-ci ne peuvent excéder la somme de 16 euros pour les envois faisant l'objet de formalités attestant leur dépôt et leur distribution...

Rénovation du logement : un site à connaître !

Vous souhaitez faire des économies d'énergie et envisagez des travaux d'isolation, la rénovation de votre chauffage, ... Le site internet rénovation info service vous permet de trouver toutes les informations utiles pour mener à bien votre projet et mobiliser au mieux les aides financières et techniques. En voici une liste non exhaustive :

le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE), accessible aux propriétaires occupants et aux locataires, l'éco-prêt à taux zéro, accessible aux propriétaires

l'éco-prêt copropriétés, réservé aux syndicats de copropriétaire,

le programme « Habiter Mieux », accessible aux propriétaires occupants sous conditions de ressources

les aides locales mises en place par les communes, départements, régions.

En outre, le site offre une aide à la construction du projet de rénovation :

en fournissant des informations sur les solutions techniques existantes ;

en déterminant les aides accessibles selon la qualité du demandeur (propriétaire occupant ou bailleur, locataire) et la nature des travaux envisagés ;

en permettant de contacter un conseiller rénovation info service indépendant qui aide gratuitement le demandeur à choisir les solutions techniques adaptées et à identifier les aides dont il peut bénéficier ;

en proposant un annuaire des professionnels qualifiés RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).

Oscaro.com : beaucoup de publicité, pour quel service après-vente ?

Le Réseau anti-arnaques a reçu le 28 août 2018 le témoignage suivant : « C'est une bouteille à la mer, un appel au secours. Je ne sais plus à qui raconter mon histoire. Suite à un retour de pièces détachées sur le site OSCARO.COM, un mail m'a averti que je serais remboursé sous 30 jours, ce qui nous menait au 9 août, dernier délai. Depuis, malgré de très très nombreux appels, rien ne bouge. » Miraculeusement, l'indication de la

saisine du Réseau anti-arnaques a engendré, en date du 2 septembre 2018, le remboursement tant attendu de la somme de 122,58 €. Bien évidemment, aucune excuse ni explication n'ont été formulées. Compte tenu des réclamations similaires qui sont présentes sur les réseaux sociaux, dont le site quechoisir.org, il convient de s'interroger sur l'organisation et sur la santé financière d'OSCARO.COM.

Nous vous défendons

M. et Mme LV signent un devis de 20000 € avec la société AEV pour le remplacement des fenêtres de leur pavillon. Un acompte de 16000 € est versé. Un délai verbal de réalisation est donné par l'entreprise alors qu'il doit être écrit (article L114-1 du code de la consommation).

Le délai s'écoule sans que l'entreprise ne donne de nouvelles ni ne réponde aux relances en tous genres de nos adhérents. Elle finira par transférer un mail de son fournisseur évoquant des difficultés.

Par la suite, au cours des travaux, diverses erreurs sont constatées : vitrage non conforme, mode d'ouverture erroné, dimensions inexactes, oubli de certaines huisseries.

Avec 9 neuf semaines de retard, la dernière huisserie est enfin posée. L'entreprise exige alors le paiement du solde de la facture pour poursuivre les travaux alors que les finitions extérieures débutent. Refus de nos adhérents, qui évoquent par ailleurs le retard conséquent et le préjudice



qu'ils ont subi.

L'entreprise choisit ce moment pour préciser que les finitions intérieures ne sont pas comprises alors que celles de l'extérieur le sont. Faute de régler un supplément, la mousse expansive restera visible tout comme les encadrements dégradés par le démontage !

Nos adhérents se présentent alors à la permanence de Cancale. Nous rappelons par écrit à l'entreprise que son devis ne précisait ni les délais, ni les finitions, qu'elles soient extérieures ou intérieures.

Or, le consommateur doit connaître les caractéristiques de son achat (article L. 111-1 du Code de la consommation, 1602 et 1112-1 du Code Civil). Nous précisons que nos adhérents sont aussi fondés à être indemnisés pour le retard conséquent. Face à ces

arguments, AEV effectuera les finitions intérieures et extérieures, avec un retard qui sera finalement de 16 semaines !

Les ampoules halogènes, c'est fini ! Place aux leds !

Trop gourmandes en énergie, les ampoules halogènes ne seront plus vendues à compter du 1er septembre 2018. Les stocks restant en magasin pourront néanmoins être écoulés. 2 modèles ne sont pas concernés : R7s et G9.

Les consommateurs sont invités à s'orienter vers les ampoules LED et les ampoules fluocompactes (ou basse consommation).

La durée des ampoules LED est estimée à 15 000 heures, voire même 40 000 heures selon l'agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe), contre 2 000 heures pour les halogènes et 8 000 heures pour les



fluocompactes. Elles seraient donc rentabilisées en moins d'un an, avec une efficacité énergétique supérieure d'un tiers à celle des fluocompactes.

L'éclairage LED a toutefois suscité des mises en garde. Ainsi, l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) alertait sur les dangers de la lumière bleue sur la rétine. Le comité scientifique de la Commission européenne pour la santé a quant à lui estimé qu'il n'y avait « pas d'évidence » d'effet néfaste direct des ampoules LED en utilisation normale.

La lecture du *Consommateur du Pays Maloin* vous a plu ?
Ne la jetez pas ! Transmettez-la à un(e) voisin(e) ou un(e) ami(e)

essence/diesel : nouveaux logos

Afin d'aider les consommateurs à choisir le carburant approprié pour leur véhicule lors de leurs trajets en Europe, l'étiquetage des carburants est harmonisé dans toute l'Union en vertu d'une directive européenne de 2014, qui est appliquée depuis le 12 octobre 2018. En pratique, l'affichage des nouveaux sigles sera progressivement mis en place.

Des chiffres, des lettres et des formes

Depuis le 12 octobre 2018, l'essence est signalée par un cercle autour de la lettre « E », associée à la teneur en biocarburant. Ainsi, le sans-plomb 98 ou sans plomb 95 sont remplacés par le sigle « E5 », le SP95-E10 par le « E10 ». Pour le superéthanol, composé à 85 % d'éthanol, on le trouve désormais sous le nom de « E85 ».

Quant aux diesels, ils sont identifiés par un carré avec la lettre « B », et un chiffre correspondant à la teneur en biocarburant également. L'automobiliste peut donc opter pour du B7 ou du B10, en fonction de la teneur en biocarburant désirée. De son côté, le sigle XTL désigne le diesel synthétique, non-dérivé du pétrole brut.

Pour les carburants de type gazeux (par exemple GNC, GNL, GPL et hydrogène), ils sont identifiables par un losange frappé des lettres « H2 » pour l'hydrogène, « CNG » pour le gaz naturel comprimé, « LPG » pour le gaz de pétrole liquéfié et « LNG » pour le gaz naturel liquéfié.



Nos contacts :

Courriel : contact@saintmalo.ufcquechoisir.fr

Permanences SAINT-MALO

8 E Avenue de Moka

Mardi 17h00 à 19h30 et Jeudi 10h00 à 12h00,

(02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences DOL de BRETAGNE

Espace Social – rue des Tendières

Mercredi 9h30 à 11h30 (02 99 48 48 18 aux heures de permanence)

Permanences COMBOURG

CCAS, 28 rue Notre-Dame

Mercredi 9h30 à 11h30 (02 99 73 61 05 aux heures de permanence)

Permanences PLEURTUIT

Mairie

Vendredi 14h00 à 16h00 (02 99 88 41 13 aux heures de permanence)

Permanences CANCALE (02 99 88 41 13)

Mairie, salle Bel Event jeudi 17h à 18h (18h30 sur rendez-vous)

PLEINE FOUGERES sur Rendez-vous au 02 99 56 80 47, répondeur en cas d'absence

Consultez aussi notre site internet : <https://saintmalo.ufcquechoisir.fr/>

