



# Le consommateur du Pays Malouin

N°46 MARS 2019

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

Notre assemblée générale s'est tenue le 1<sup>er</sup> mars. Elle a débuté par l'intervention de la Gendarmerie Nationale qui a évoqué les moyens de réduire les risques et les conséquences des cambriolages.

Le député Gilles LURTON, qui n'approuvait pas plusieurs dispositions de la Loi Hamon a évoqué la Loi sur la Justice prévoyant notamment un accès aux tribunaux plus difficile pour les consommateurs : il a voté contre.

Entre ces deux interventions, notre assemblée générale s'est déroulée selon l'ordre du jour prévu. Tous les rapports (moral, financier, budget prévisionnel...) ont été votés à l'unanimité.

Nous avons choisi de ne pas augmenter les cotisations : nous pourrions néanmoins financer sur notre trésorerie l'aménagement de notre local en faveur d'un accueil plus confortable lors de nos permanences de Saint-Malo.

Un mot sur ce numéro de mars de notre bulletin : à l'heure où de nouvelles études démontrent le lien entre cancer et glyphosate, nous attirons votre attention sur la Semaine pour les alternatives aux pesticides qui se tiendra près de chez vous du 16 au 31 mars mais aussi dans toute la France.

Gérard MAVIAN, Président.

## SOMMAIRE



Page 2 : - Alternatives aux pesticides :  
*animations autour de Saint-Malo*

Page 3 & 4 : - L'abus de faiblesse.

Page 5 & 6 : - Accidents de la route  
matériels.

Page 7 - L'arnaque à la notice.

Page 8 : - L'arnaque à la carte sim



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- Réécriture/rédaction/mise en page : Patrick PEYRAS  
Directeur de la publication : Gérard MAVIAN - ISSN : 1950-8131  
Impression Imprimerie Auclerc - Cap Rance - Taden

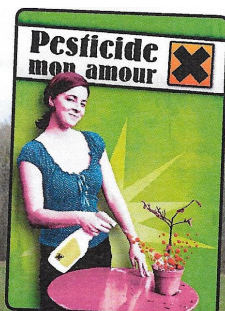
## Alternatives aux pesticides : des animations autour de chez vous !

**CANCALE**, galerie des Arts, du 14 au 27 mars :  
Exposition "J'ACCUEILLE LA BIODIVERSITE avec  
l'Accueil de Loisirs "Le Petit Navire". Les enfants  
exposent leurs travaux sur le thème de  
l'environnement et des alternatives aux pesticides.

### ciné & information

Projection du film  
"Pesticide mon amour"  
suivi d'un débat avec

**Jean-François DELEUME**  
Médecin, membre du comité Plan Régional  
Santé Environnement Bretagne



OUVERT A TOUS / GRATUIT  
**jeudi 30 mars à 20h**

**APEME**

**Eau & Rivières**  
de Bretagne

**Le Phare**  
grande salle  
**Saint-Coulomb 35350**



Plus d'infos sur [www.eau-et-rivieres.asso.fr](http://www.eau-et-rivieres.asso.fr) [EauetRivieresdeBretagne](https://www.facebook.com/EauetRivieresdeBretagne) [eauetrivieres](https://twitter.com/eauetrivieres)  
[www.apeme-emeraude.jimdo.com](http://www.apeme-emeraude.jimdo.com) [APEME-Association-Pays-dEmeraude-Mer-Environnement](https://www.facebook.com/APEME-Association-Pays-dEmeraude-Mer-Environnement)

### Mardi 26 mars à Pleines-fougères

Biodiversité au champ : observer et comprendre :

*Salle Serge GAS 21 rue de Normandie*  
11H À 12H30 : agriculteurs et grand-public & 14H À 17H : scolaires et grand-public

4 ateliers tournants sur la biodiversité et la régulation biologique animés par les scientifiques et la Chambre d'agriculture de Bretagne.

Atelier «Biodiversité et agriculture»

Atelier «À la découverte des carabes»

Atelier «À la découverte de parasitoïdes et des bandes fleuries»

Atelier «Etude de la prédation par les carabes».

Animation Caravane Main verte :

*Jardin des saveurs (face à la Salle Serge Gas) - 10H À 12H30 – 14H À 17H30*

Un camion itinérant qui vient à votre rencontre pour vous donner toutes les astuces du jardinage au naturel, la préservation de l'eau... grâce à une large panoplie d'outils pédagogiques !

### Fête du Printemps à Dol-de-Bretagne Dimanche 17 mars 10H À 18H • LES HALLES - PLACE CHATEAUBRIAND

Venez en famille apprendre à valoriser la biodiversité, connaître toutes les astuces de jardinage au naturel !

• **LA CARAVANE MAIN VERTE** et sa panoplie d'outils pédagogiques avec le SBCDol

• **ATELIERS COMPOSTAGE et DEFI BIODECHETS** avec Expertise Compost'Tout

Concours Défi Biodéchets : détournez pendant une semaine les biodéchets de votre poubelle et venez les déposer sur le stand. Remise d'un prix par Super-Composteur au foyer qui aura la meilleure pesée et cadeau surprise pour ceux qui auront joué le jeu !

• **ATELIERS EAU ET EXPOSITION** avec Les Eaux de Beaufort, exposition sur le parcours de l'eau.

• **ATELIERS «BEBETES PAS BETES»** avec l'Accueil de Loisirs «Le Petit Navire» de Cancale 13H30 À 17H30 - Pour apprendre à reconnaître de façon ludique les petites bêtes du jardin et leurs bienfaits.

• **VISITES PEDAGOGIQUES :11H** - «Le plancton d'eau douce» avec le Centre de Découverte de la Baie.

15H - «Des plantes et des murs : la biodiversité près de chez vous» avec COP21 la suite Pays de Dol, Promenade urbaine Dégustation de tisane en fin de visite.

**Exposition des travaux** réalisés par les jeunes de la Communauté de communes du Pays de Dol et de la Baie du Mont St-Michel. Avec la collaboration de la Mairie de Dol-de-Bretagne et du Comité des fêtes.

## Abus de faiblesse : ce que dit le code de la consommation

Le délit d'abus de faiblesse du code de la consommation est constitué chaque fois qu'une personne profite de la faiblesse physique ou psychique d'une autre, ou de son ignorance, pour lui faire souscrire un engagement généralement inadapté à ses besoins.

### Au domicile :

L'article L. 121-8 du code de la consommation sanctionne l'abus de faiblesse à l'occasion de visites domiciliaires : « Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements ».

Cet article s'impose à tous les contrats qui font l'objet d'un démarchage à domicile (démarchage bancaire, démarchage en assurance, etc.), y compris ceux exclus par l'article L. 221-2 du code de la consommation. (Les contrats portant sur la fourniture de denrées alimentaires, les contrats portant sur un forfait touristique etc.).

Un abus de faiblesse peut être caractérisé même si le démarcheur a scrupuleusement respecté la réglementation spécifique à la vente hors établissement (ou "démarchage à domicile").

### Les autres méthodes de vente :

Le délit d'abus de faiblesse aux engagements souscrits s'applique également dans les situations énumérées par l'article L. 121-9 du code de la consommation :

- les démarchages par téléphone ou par télécopie, les sollicitations personnalisées à se rendre sur un lieu de vente, effectuées à domicile et assorties de l'offre d'avantages particuliers (cadeaux, rabais, livraison gratuite, etc.), sans que ces sollicitations soit nécessairement nominatives, les ventes réalisées au cours de réunions ou d'excursions (ventes de produits cosmétiques à domicile, voyages publicitaires, etc).

- les transactions réalisées dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé (lieu de travail, parking d'une grande surface, hôtel, etc.),

les transactions réalisées sur les foires et salons,

- les transactions conclues dans une situation d'urgence ayant mis la victime dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés (assistance sur autoroute, fuite d'eau, etc.).



### Les éléments constitutifs du délit d'abus de faiblesse

Pour être caractérisé, le délit d'abus de faiblesse, incriminé aux articles L. 121-8 et suivants du code de la consommation, suppose l'existence d'un état de faiblesse ou d'ignorance. Cet état doit avoir été connu et exploité par le professionnel dans le but d'obtenir de la part du consommateur la conclusion d'un engagement.

La nécessité d'un préjudice subi par le consommateur n'est pas un élément constitutif du délit d'abus de faiblesse.

*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.*

## Abus de faiblesse : suite.

L'existence d'un état de faiblesse ou d'ignorance.

L'état de faiblesse ou d'ignorance du consommateur doit être préalable à la sollicitation et indépendant des circonstances dans lesquelles il a été placé pour souscrire l'engagement (Cass. crim., 18 mai 1999, n° 97-85979). En d'autres termes, les circonstances dans lesquelles se produit le démarchage (ou les autres méthodes de vente) doivent pas provoquer l'état de faiblesse mais le révéler.

Cet état peut résulter de divers facteurs tels que :

- l'âge,
- le veuvage,
- l'isolement,
- la maladie,
- la grossesse,
- le handicap,
- la méconnaissance de la langue française,
- le faible niveau d'instruction,
- la détresse économique.



Il peut être temporaire ou permanent "La faiblesse de la victime doit s'entendre non seulement d'une faiblesse définitive due à un état de santé physique ou psychique déficient mais aussi d'une faiblesse passagère due à un état de fatigue" (CA Paris, 15 juin 1999).

Il doit être démontré que le consommateur n'était pas en mesure d'apprécier la portée de ses engagements, de déceler la ruse ou de résister à la contrainte du professionnel. La connaissance et l'exploitation de l'état de faiblesse ou d'ignorance par le professionnel

Le délit d'abus de faiblesse est une infraction intentionnelle. L'intention délictueuse réside dans la conscience que le professionnel a de la faiblesse ou de

l'ignorance du consommateur et dans sa volonté d'abuser, en connaissance de cause, de cet état.

La jurisprudence est constante en la matière. Elle exige la preuve soit de l'apparence de l'état de faiblesse de la victime qui ne pouvait donc pas être méconnu par le professionnel, soit de la connaissance par le professionnel de cet état.

Quant à l'abus, il est le plus souvent caractérisé par des prix exorbitants, des prestations sans rapport avec les besoins réels du consommateur, des conditions d'insistance dans la négociation et de précipitation dans le déroulement des travaux.

Les sanctions et recours :

La sanction civile est la nullité de l'engagement (article L. 132-13 du code de la consommation). Le contrat est nul tant pour le passé que pour le futur. Le professionnel doit vous restituer les prestations dont il a bénéficié.

La sanction pénale prévue par l'article L. 132-14, alinéa 1er du code de la consommation est de trois ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende.

Le saviez-vous ?

***Le voyageur doit-il s'engager fermement sur le nom de la compagnie choisie pour le vol dès la signature du contrat ?***

NON, sauf si la signature intervient moins de 8 jours avant le début du séjour. Elle doit, en revanche, vous transmettre avant la conclusion du contrat une liste comprenant au maximum 3 noms de compagnies dont celle qui assurera le transport (art. R211-15 et R211-16 code du tourisme) L'identité du transporteur sera communiquée au plus tard 8 jours avant la date de départ (art. R211-17)

***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 !***

## Assurance automobile : les accidents matériels.

### Les garanties

Deux grandes catégories d'assurance liées à votre automobile sont à distinguer :

1 - **La garantie Responsabilité civile obligatoire** dite RC au tiers prévue par l'article L. 211-1 du code des assurances : elle prend en charge les dommages-matériels et corporels qu vous pouvez causer à autrui.

2 - **Les garanties facultatives :**

Parmi celles-ci figure **la garantie des dommages matériels** : l'assuré est indemnisé pour les dommages causés à son véhicule en cas d'accident responsable, c'est à dire un accident à vos torts exclusifs. Si le sinistre est dû à un tiers, l'assureur du conducteur responsable prendra en charge l'intégralité des frais de dédommagement.

La rédaction du constat amiable

En cas d'accident matériel avec un autre véhicule, le code de la route (article R. 231-1, 2°) exige que tout conducteur ou usager de la route communique son identité et son adresse à toute personne impliquée dans l'accident.

Le constat d'accident, même s'il n'est pas obligatoire, est un élément indispensable pour régler rapidement le dossier.

Par ailleurs, ce constat est essentiel pour l'application de la convention d'indemnisation directe de l'assuré et de recours entre sociétés d'assurance automobile (convention "IRSA"). Cette convention permet d'accélérer le règlement en cas de sinistres.

Que faire si l'autre automobiliste refuse de signer le constat ?

Refuser de remplir et de signer un constat amiable ne constitue pas un délit : il est donc inutile de porter plainte. Le délit de fuite prévu par les articles 434-10 et 434-

45 du code pénal n'est constitué que si la personne cherche à échapper à sa responsabilité en quittant les lieux, en refusant d'établir un constat et sans communiquer les éléments nécessaires à son identification.

Notez le nom de l'automobiliste, son adresse, les références de son contrat d'assurance ainsi que le numéro d'immatriculation de son véhicule.

Recueillez si possible des témoignages de personnes qui ne sont ni de votre famille, ni de vos amis, Faites une déclaration de sinistre à votre assureur dans les cinq jours et envoyez-lui un constat amiable dont vous n'aurez rempli qu'une colonne (la vôtre).

### L'indemnisation

**Qui vous indemnise ?**

Pour accélérer le règlement des accidents matériels, les assureurs ont signé la convention d'indemnisation directe de l'assuré et de recours entre sociétés d'assurance automobile ("IRSA" ou "IDA"), qui prévoit que chaque assureur indemnise son propre assuré pour les sinistres dont le montant est inférieur au plafond fixé par cette convention (6 500 € HT).

Ainsi, même si vous n'êtes pas responsable de l'accident, c'est votre propre assureur qui vous indemniser, ce qui vous évite d'avoir à rechercher et à faire payer l'assureur du responsable de l'accident, tâche parfois difficile...mais, revers de la médaille, explique pourquoi, même si vous n'êtes pas en tort, votre assureur peut être tenté de résilier votre contrat à l'échéance....



du rapport de police ou de gendarmerie, et selon les règles fixées par les décisions des tribunaux. Une fois déterminées les parts de responsabilité et fixé le montant des réparations, chaque assureur indemnise, le cas échéant, son propre assuré selon les parts de responsabilité.

Si vous êtes totalement ou partiellement responsable de l'accident et que vous n'avez pas d'assurance facultative, vous n'aurez aucune indemnisation, ou vous obtiendrez seulement une indemnisation partielle.

### **Quand la convention IRSA s'applique-t-elle ?**

Cette convention s'applique aux accidents, même sans contact, entre deux véhicules au moins (ex : le conducteur et les passagers d'un véhicule qui tombent, sur une route de montagne, dans un ravin afin d'éviter un véhicule qui roulait en sens inverse peuvent obtenir une indemnisation de la part de l'assureur du véhicule qui roulait à contresens). En effet, un véhicule terrestre à moteur est impliqué dans un accident de la circulation dès lors qu'il a joué un rôle quelconque dans sa réalisation (Cass. civ. II, 15 janvier 2015, n° 1327448).

### **Rôle de l'expert**

Le rôle de l'expert est de vérifier la vraisemblance de l'accident au regard de ce qui a été déclaré, de décrire les dégâts et de déterminer l'imputabilité de ces dommages à l'accident. Il doit aussi déterminer, en accord avec le garagiste, la méthode et le coût des réparations nécessaires ainsi que la durée d'immobilisation du véhicule.

L'expert doit déterminer la valeur du véhicule, lorsque ce dernier est techniquement irréparable ou pour établir qu'il est économiquement irréparable

supérieure à la valeur du véhicule).

L'expert doit adresser au propriétaire du véhicule une copie du rapport d'expertise (article R. 326-3, II du code de la route). Mais cette obligation n'est pas accompagnée de sanctions...

Si vous n'êtes pas d'accord sur l'imputation de tel dommage à l'accident, sur le prix des réparations ou la valeur du véhicule, vous avez la possibilité de faire procéder à une contre-expertise par un expert que vous aurez vous-même désigné. Les honoraires de cet expert sont alors à votre charge.

Si les deux experts ne parviennent pas à se mettre d'accord, les contrats prévoient généralement qu'ils désignent d'un commun accord un tiers expert, qui a pour mission de trancher le litige.

### **La réparation du dommage.**

Est-il obligatoire de faire procéder aux réparations du véhicule accidenté pour être indemnisé ?

Il faut distinguer deux situations :

- S'il s'agit du remboursement au titre d'un recours exercé contre un tiers auteur de l'accident, vous avez le droit à la réparation intégrale de votre préjudice sans que l'assureur puisse exiger de vous la production d'une facture acquittée. Vous n'êtes pas obligé de faire exécuter les réparations.

- Si vous êtes responsable, il s'agit d'un remboursement au titre d'une garantie dommages au véhicule : vous pouvez librement disposer de l'indemnité d'assurance (Cass. civ. I, 14 février 1984, pourvoi n° 82-14503).

Si vous ne faites pas réparer votre véhicule et que vous avez un autre accident, le montant de l'indemnité pourrait être réduit si l'absence de réparation a entraîné une aggravation des nouveaux dommages.



## L'arnaque à la notice.

Nous vous avons fréquemment alertés sur diverses formes d'arnaques. En voici une autre : l'achat de notices d'utilisation transformé en abonnement.

Inutile aujourd'hui de conserver des piles de modes d'emploi dans un placard : la plupart sont disponibles sur internet. Plusieurs sites vous proposent de les acquérir pour une somme dérisoire, mais beaucoup en profitent pour vous abonner à leurs services.

En commandant pour une somme dérisoire le mode d'emploi d'un appareil, vous réalisez que le site vous a débité une somme de plusieurs dizaines d'euros. Vous avez souscrit, sans vous en rendre compte un abonnement reconductible !

Quel recours pouvez-vous envisager ?

### Le droit de rétractation

Tout achat sur Internet donne lieu à un droit de rétractation de 14 jours à partir de la date d'achat (article L.221-18 du code de la consommation). Il existe certaines exceptions en particulier pour les contrats de fournitures ou services exécutés avant la fin du délai de 14 jours, et pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel. Une notice reçue en format PDF, par exemple, entre dans le cadre de ces exceptions.

### La résiliation

Si vous êtes dans l'impossibilité de le faire jouer le droit de rétractation, vous pouvez résilier l'abonnement. Le site Recherche-notices.fr propose souvent cette possibilité en ligne.

### La contestation de l'abonnement

Si les prélèvements ne cessent pas après résiliation ou si vous estimez être victime d'une arnaque, vous pouvez contester l'abonnement et demander le remboursement des prélèvements

injustifiés. Notre association locale pourra vous aider à trouver les meilleures raisons à invoquer en fonction de la situation. Ce peut être un manque de clarté dans les conditions générales de vente, ou une pratique commerciale trompeuse... Si vous n'avez jamais reçu la moindre notice après avoir payé, ce qui arrive le plus souvent, cette pratique peut être assimilée à une arnaque.

Dès que vous réalisez que vous avez souscrit un abonnement à votre insu agissez, n'attendez pas : contactez votre banque et l'assurance liée à votre carte bancaire. Contestez les futurs prélèvements effectués. Expliquez à votre banquier qu'il s'agit d'un paiement non autorisé en raison d'un abonnement imposé et révoquez votre autorisation pour les futurs prélèvements.

Alertez également la direction départementale de la Protection des populations (DDPP). Cet organisme, service territorial de la DGCCRF, est habilité à constater des infractions telles

qu'une pratique commerciale trompeuse et intenter des actions en justice. Le professionnel pourra se voir condamné à une amende administrative et s'exposer à des poursuites pénales.

### Des conseils :

Le meilleur moyen d'obtenir un mode d'emploi en ligne est de se rendre sur le site Internet du fabricant ou du vendeur. Les notices d'utilisation y sont disponibles gratuitement.

De façon générale, avant tout achat sur Internet, vérifiez bien la crédibilité du site. Nous vous conseillons aussi de vous rapprocher du site **Anti\_arnaque** (<http://www.arnaques-infos.org/>) qui recense les arnaques diverses et répertorie les sites dangereux.

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)

### L'arnaque à la carte sim

Cette arnaque consiste à détourner les données personnelles des détenteurs de téléphone portable en usurpant l'identité d'un opérateur, par mail ou SMS. L'arnaqueur prend la main sur la ligne mobile des victimes afin de contourner le 3D Secure, dispositif de sécurité pour les paiements en ligne qui réclame un code envoyé par SMS pour les achats en ligne.

Il ne faut jamais cliquer sur les liens contenus dans les courriers électroniques. Sur ce point, la Cour de cassation a récemment précisé que le simple fait de répondre à un courriel frauduleux en fournissant des informations sur sa carte bancaire peut être considéré comme une négligence grave. Dans ce cas, la banque ne rembourse pas à son client les sommes prélevées malhonnêtement. (Cour de Cassation. du 25/10/2017, n° 16-11.644: responsabilité de l'internaute dans le hameçonnage de ses coordonnées bancaires)

Attention à la saisie d'informations personnelles (coordonnées bancaires, identifiants..) sur internet : le cadenas qui apparaît dans le navigateur et l'adresse du site qui commence par « https » au lieu de « http », ne garantissent pas que le site n'est pas un faux.

En cas de doute, il est préférable de prendre contact immédiatement avec votre banque ou votre opérateur. S'il est trop tard, il faut déposer plainte au commissariat ou à la gendarmerie la plus proche.

Par ailleurs, les tentatives d'escroquerie par phishing peuvent être signalées sur la plateforme Pharos, portail officiel de signalement des contenus illicites de l'internet.

### Nos contacts :

Courriel : [contact@saintmalo.ufcquechoisir.fr](mailto: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/>

