



Le consommateur du Pays Malouin

N°47 JUIN 2019

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

Ce bulletin de l'été fait référence aux vacances : comment utiliser son portable à l'étranger et éviter une facture exorbitante, faire connaissance avec le Centre Européen des Consommateurs qui, en cas de litige transfrontalier peut vous fournir de précieuses informations.

Tout le monde n'est pas en vacances pour autant : les démarcheurs en tout genre se présentent chez vous, notamment pour des travaux en extérieur. Méfiance ! Les entreprises à la réputation bien établie n'ont pas souvent recours à de tels procédés, les autres...

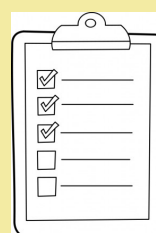
Prenez le temps de la réflexion, faites faire au moins un autre devis, et si, finalement vous signez, souvenez-vous que tout paiement est proscrit pendant le délai de réflexion de 14 jours. Vérifiez également que la date figurant sur le contrat est la celle du jour !

Nos bénévoles prennent aussi leurs vacances : en août, nos permanences seront souvent fermées : renseignez-vous par téléphone ou sur notre site internet.

Bel été à tous.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 2 & 3 : Vacances en Europe

Page 3 & 4 : Le téléphone en vacances.

Page 4 & 5 : Le bail mobilité

Page 6 : La colocation

Page 7 : Nous vous défendons
Le médiateur bancaire

Page 8 : Fin des promotions ?
Attention aux piétons !

Sources des articles :

- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

Vacances en Europe : le Centre Européen des Consommateurs peut vous aider.

Tout au long de l'année, en cas de litige transfrontalier, le Centre Européen des Consommateurs France vous offre ses conseils sur les démarches à effectuer pour être dédommagé. Il vous informe sur vos droits en Europe et règle à l'amiable vos litiges transfrontaliers de consommation.

1 - Annulation, retard de vol, surbooking

Calculez vos droits grâce au "Flight calculator" disponible sur le site <https://www.europe-consommateurs.eu>

Contactez la compagnie aérienne par écrit !

Le CEC France met à votre disposition sur son site les liens directs vers les formulaires en ligne des principales compagnies aériennes européennes.

Sans réponse de la part de la compagnie européenne, contactez le Centre Européen des Consommateurs France via son formulaire en ligne.

Sans réponse de la part de la compagnie française, contactez le Médiateur Tourisme et Voyage ou une association de consommateurs française.

2 Retard, perte ou dommage sur vos bagages en avion

Si votre bagage n'était pas à votre descente d'avion mais qu'il vous a été livré quelques jours plus tard, vous avez 21 jours suivant la réception de votre bagage pour réclamer par écrit auprès de la compagnie le remboursement des éventuels produits de première nécessité achetés dans l'attente de votre valise.

Si le transporteur admet la perte de vos bagages enregistrés ou si vos bagages ne

sont pas arrivés à destination dans les 21 jours, ils sont considérés comme perdus. Vous êtes alors en droit de réclamer dans les 2 ans le remboursement de vos biens et de votre valise perdus mais dans la limite du plafond de 1300 € environ.

Si vous constatez à la réception de votre bagage, que celui-ci a été abîmé ou détruit pendant le transport, vous pouvez demander le remboursement du prix de votre valise et des biens détériorés au transporteur dans un délai de 7 jours suivant la réception de votre valise en fournissant un maximum d'éléments concernant les biens endommagés pendant le transport (photographies, factures d'achat).

Le médiateur du tourisme recommande de choisir un contrat/transporteur unique pour un vol avec plusieurs

tronçons pour faciliter la prise en charge ou l'indemnisation en cas de retard de vol entraînant par exemple le manquement de la correspondance. En cas de transporteurs indépendants, chaque transporteur est responsable uniquement de son tronçon. Conservez la carte d'embarquement en cas de problème lors d'un vol.

Consultez le site du ministère des Affaires étrangères "Conseils aux voyageurs", avant un voyage pour obtenir les informations sur le pays de destination.

3 - Litige avec une agence de location de voiture

Vous avez loué un véhicule dans un pays européen et à votre retour en France, l'agence a prélevé une somme sur votre compte bancaire ?

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

M.Mme.Mlle 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)

Comparez votre contrat de location signé avec la facture finale afin de déceler d'éventuelles erreurs.

Demandez les justificatifs des sommes prélevées à l'agence (devis, facture des éventuelles réparations dont vous seriez responsables, photos, etc.).

Comparez les rapports d'état des lieux de départ et d'arrivée que vous avez réalisés avec l'agence. Vérifiez les garanties de votre carte bancaire (assurance location de véhicule).



Sans réponse positive de la part d'une agence située dans un pays de l'UE, contactez le Centre Européen des Consommateurs France via son formulaire en ligne.

4 Litige avec un hôtel

L'hôtel ne correspondait pas à la description du site de réservation ? Vous n'avez pas bénéficié des options ou

prestations promises (annulation sans frais, vue sur mer...) ? Pour demander une compensation ou un remboursement partiel du séjour :

contactez l'hôtelier directement (avec copie à la plateforme de réservation) en leur transmettant toutes les preuves (photos comparatives entre l'annonce et la réalité des lieux...). Pensez à lister tous les éléments dont vous n'avez pas pu bénéficier alors qu'ils avaient déterminé votre choix (climatisation, balcon, piscine?). Sans réponse ou réponse négative de la part d'un professionnel situé dans l'UE, contactez le Centre Européen des Consommateurs France via son formulaire en ligne.

Si, après un séjour dans un autre pays de l'UE, vous constatez des prélèvements non autorisés sur votre carte bancaire, pensez à demander à votre banque (ou l'émetteur de votre carte bancaire) un "chargeback"(remboursement direct).

Votre téléphone portable en vacances : l'itinérance.

On se trouve en situation d'itinérance lorsqu'on utilise à l'étranger le réseau d'un opérateur auprès duquel on ne dispose pas d'abonnement.

Ces opérateurs étrangers perçoivent alors une rémunération en contrepartie de l'utilisation de leur réseau, coût qui est répercuté sur la facture de l'abonné selon la politique tarifaire de l'opérateur.

Ces tarifs sont encadrés par la réglementation européenne uniquement pour les communications dans l'Espace Economique Européen ("EEE" = Union européenne + Islande, Liechtenstein et Norvège).

Ainsi, en utilisant votre abonnement lors de vos déplacements dans l'EEE, l'opérateur facture la consommation en itinérance (appels émis et reçus, SMS émis et reçus, données Internet et MMS) comme au tarif national ; ou, dans la majorité des cas, il décomptera cette consommation des volumes autorisés par l'abonnement (ce qui n'engendre pas de

facturation hors forfait).

Attention :

- Les appels ou SMS émis depuis la France vers un autre pays de l'EEE ne sont pas concernés par "l'itinérance aux tarifs nationaux". Il en est de même lorsqu'on est en itinérance dans un pays de l'EEE et qu'on effectue un appel ou qu'on envoie un SMS dans un pays non membre de cette zone. Ces communications peuvent être facturées en hors forfait selon l'opérateur et l'offre souscrite.

L'itinérance aux tarifs nationaux" s'applique uniquement aux déplacements ponctuels, elle n'a pas vocation à être utilisée pour une itinérance permanente.

Internet :

Les opérateurs ne sont pas autorisés à restreindre l'usage des données Internet en itinérance : le volume inclus dans le forfait doit être accessible en itinérance dans l'EEE dans les mêmes conditions qu'au niveau national, sauf si l'abonnement

internet est illimité ou « généreux » : on doit alors en faire une utilisation « raisonnable ».

Les règles détaillées relatives à l'application de la politique d'utilisation raisonnable ont été fixées par le règlement d'exécution 2016/2286 de la Commission européenne adopté le 15 décembre 2016.

L'opérateur doit informer sur les données :

Lorsqu'on se rend dans un pays de l'EEE autre que la France, l'opérateur doit automatiquement et gratuitement fournir, via SMS ou courriel, des informations personnalisées sur les frais d'itinérance, notamment la politique d'utilisation raisonnable.

Il doit également informer lorsque le volume de données Internet atteint 80 % du forfait, puis lorsqu'il est épuisé. A cette occasion, il doit préciser les frais supplémentaires qui seront facturés en cas de consommation supplémentaire.

Par ailleurs, il doit offrir la possibilité d'opter gratuitement pour une fonction qui fournit des informations sur la consommation cumulée (exprimée en volume ou en euros). Cette option doit garantir que, sans notre consentement, les dépenses cumulées pendant une période déterminée d'utilisation n'excéderont pas un plafond financier déterminé. Par défaut, ce plafond



est de 50 € par mois de facturation (hors TVA) mais vous pouvez opter pour un autre plafond. Le changement, qui ne peut être conditionné ou restreint, est effectué gratuitement dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la réception de la demande par l'opérateur.

L'opérateur doit informer sur les communications :

il doit également lorsqu'on se rend dans un pays de l'EEE autre que la France envoyer automatiquement et gratuitement, via un service de messagerie, des informations personnalisées sur les frais d'itinérance. Il doit également nous informer lorsqu'on a consommé tout le volume d'appels et/ou de SMS et à cette occasion, il doit préciser les frais supplémentaires qui seront facturés en cas de consommation supplémentaire.

En dehors de l'EEE, Attention, "l'itinérance aux tarifs nationaux" ne s'applique pas, les communications pouvant s'avérer très onéreuses.

L'opérateur doit, comme au sein de l'EEE, vous communiquer les tarifs pratiqués localement dès que vous franchissez une frontière. Il est tenu également de bloquer notre connexion Internet lorsque la facture atteint 50 € HT

Logement : le bail mobilité, un nouveau contrat de location.

La loi dite "Elan" crée une nouvelle catégorie de contrat de location de bien immobilier : le bail mobilité.

Un bail pour quel locataire ?

Le texte précise que "le locataire doit justifier, à la date de la prise d'effet du bail, être en formation professionnelle, en études supérieures, en contrat d'apprentissage, en stage, en engagement

volontaire dans le cadre d'un service civique, en mutation professionnelle ou en mission temporaire dans le cadre de son activité professionnelle". Ce motif devra être mentionné dans le contrat.

Ces dispositions s'appliqueront dès lors que le bail porte sur un logement meublé et que la durée du bail n'est ni inférieure à un mois ni supérieure à dix mois.

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 !

Elle peut être modifiée une fois par avenant sans que la durée totale du contrat ne dépasse dix mois. A l'expiration de cette durée, les parties ne pourront plus conclure un nouveau bail mobilité portant sur le même logement meublé. Si, à l'expiration de cette durée, le locataire reste et est laissé en possession des lieux, il s'opérera un nouveau bail soumis aux dispositions relatives aux locations meublées. Il en sera de même, à l'expiration de cette durée, en cas de conclusion entre les mêmes parties d'un nouveau bail portant sur le même logement.

Quelles seront les mentions obligatoires du contrat ?

Le contrat de location devra être établi par écrit et précisera :

1° - Le nom ou la dénomination du bailleur et son domicile ou son siège social ainsi que, le cas échéant, ceux de son mandataire,

2° - Le nom du locataire,

3° - La date de prise d'effet,

4° - La durée du contrat de location,

5° - La consistance, la destination ainsi que la surface habitable de la chose louée,

6° - La désignation des locaux et équipements d'usage privatif dont le locataire a la jouissance exclusive et, le cas échéant, l'énumération des parties, équipements et accessoires de l'immeuble qui font l'objet d'un usage commun, ainsi que des équipements d'accès aux technologies de l'information et de la communication,

7° - Le montant du loyer et ses modalités de paiement,

8° - La mention selon laquelle le contrat de location est un bail mobilité et selon quel motif.

9° - Le montant et la date de versement du dernier loyer appliqué au précédent locataire, dès lors que ce dernier a quitté le logement moins de dix-huit mois avant la signature du bail ;

10° - La nature et le montant des travaux

effectués dans le logement depuis la fin du dernier contrat de location ;

11° - Une mention informant le locataire de l'interdiction pour le bailleur d'exiger le versement d'un dépôt de garantie.

Toute clause prévoyant une solidarité entre les colocataires ou leurs cautions sera réputée non écrite.

Comment seront fixés les montants du loyer et des charges récupérables ?

Le loyer pourra être fixé librement. De plus, il ne pourra pas être révisé en cours de bail.

Les charges locatives accessoires au loyer principal seront récupérées par le bailleur sous la forme d'un forfait versé simultanément au loyer, dont le montant et la périodicité de versement seront définis dans le contrat. Il ne pourra y avoir de complément ou de régularisation ultérieure. Le montant du forfait de charges sera fixé en fonction des montants exigibles par le bailleur en application de la définition des charges récupérables (article 23 de la loi du 6 juillet 1989).

Ce montant ne pourra pas être manifestement disproportionné au regard du dernier décompte par nature de charges rapporté à la périodicité de versement du forfait.



Quelles seront les modalités de résiliation ?

Le locataire pourra résilier le contrat à tout moment, sous réserve de respecter un délai de préavis d'un mois.

Le congé devra être notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou signifiée par acte d'huissier ou remis en main propre contre récépissé ou émargement. Le délai de préavis court à compter du jour de la réception de la lettre recommandée ou de la signification de l'acte d'huissier ou de la remise en main propre. A l'expiration du délai de préavis, le locataire sera déchu de tout titre d'occupation du logement loué.

Colocation : les deux types de contrat

Dans une colocation, 2 types de contrats existent :

- un bail unique signé par tous les colocataires et le propriétaire,
- plusieurs contrats de locations signés entre chaque locataire et le propriétaire.

Cette différence détermine plusieurs points :

Dans le cas d'un bail unique, chaque colocataire a les mêmes droits et obligations qui répondent à un contrat-type défini par décret. Chaque colocataire doit être présent lors de l'état des lieux d'entrée et est tenu au paiement de sa part de loyer. Attention, quand une clause de solidarité figure dans le bail, le bailleur peut exiger le paiement intégral des loyers, charges, ou réparations locatives auprès de n'importe



quel colocataire.

Si l'un d'eux a quitté les lieux après avoir donné congé sans avoir été remplacé, le bailleur peut se retourner contre lui jusqu'à 6 mois après son départ, en cas de non-paiement par les colocataires restant. Par ailleurs, au moment de quitter la location, le dépôt de garantie n'est rendu en général par le propriétaire que lors de la remise des clefs du logement par le dernier colocataire.

A contrario, dans le cadre de baux multiples, le colocataire partant peut demander la restitution de son dépôt de garantie. Mais pour ce type de contrat, le propriétaire peut choisir un nouveau colocataire, sans avoir demandé l'accord aux autres colocataires..

Réparation automobile : vous avez droit aux pièces d'occasion !

Dès le 1er avril 2019, les garagistes devront clairement informer les automobilistes sur la possibilité de faire remplacer les éléments défectueux de leur véhicule par des pièces de seconde main, avec à la clef 30 à 50 % d'économie. Une fois informés, les clients seront libres d'accepter ou de refuser.

Les pièces concernées sont les éléments de carrosserie amovibles, de garnissage intérieur et de sellerie, les vitrages non collés, les pièces optiques et certaines pièces mécaniques ou électroniques.

Les pièces des trains roulants, des éléments de la direction, des organes de freinage, des éléments de liaison au sol, assemblés, soumis à une usure mécanique et non démontables seront toujours neuves.

L'information doit être diffusée par voie d'affichage de manière claire, visible et

lisible à l'extérieur comme à l'intérieur du garage, ainsi que sur le site internet du professionnel. Le document doit préciser la liste des catégories de pièces concernées, une description des familles dont elles relèvent, et les cas dans lesquels le professionnel n'est pas tenu de les proposer.

Lorsque des pièces d'occasion sont disponibles, le garagiste doit informer le client et recueillir son accord. Si le réparateur ne peut pas fournir de pièces détachées d'occasion, il doit indiquer par écrit le motif légitime de son impossibilité de proposer une pièce de réemploi. C'est notamment le cas lorsqu'elles « ne sont pas disponibles dans un délai compatible avec le délai d'immobilisation du véhicule mentionné sur le devis.



Arrêté du 08/10/2018 paru au JO du 12/10/2018

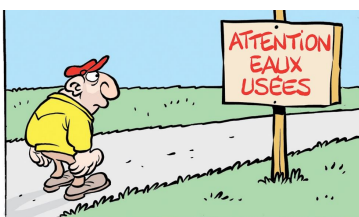
Nous vous défendons.

En août 2017, Monsieur et Mme L. se rendent acquéreurs d'un terrain dans un projet de lotissement.

En janvier 2019, le promoteur leur communique le plan suite à viabilisation, qui est très différent de celui annexé à l'acte du 10/08/2017, non seulement à cause d'une erreur de tracé mais aussi de la création d'une servitude de passage de 60m².

Afin de prendre en compte cette modification, le promoteur modifie les contraintes d'implantation, avec pour M & Mme L. les inconvénients suivants :

- la perte d'une bande de jardin de 3 mètres de large exposée au sud que ne saurait compenser la surface équivalente exposée au nord.
- la proximité de la voirie et de ses nuisances (3 mètres au lieu de 6 mètres).
- le plan du pavillon prévu avec son



constructeur ne pouvait plus de ce fait être réalisé.

- le surcoût de la clôture de ce fait plus longue

- et bien sûr la servitude de passage.

M. & Mme L. demandent au promoteur (la SACIB) une indemnité de 5000€ afin de compenser ces préjudices. Ils se heurtent à un refus, la SACIB proposant au choix 1000 €, ou un autre lot ou encore la possibilité d'être remboursé et de renoncer au projet.

M. & Mme L. se présentent alors à la permanence de Cancale.

Notre association adresse alors à la SACIB un courrier rappelant les termes de

l'article 1240 du code civil :

« Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer.»

Le promoteur accepte alors de compenser le préjudice subi par M. & Mme L. à hauteur de 5000 € conformément à leur demande.

Le médiateur bancaire

Vous avez un litige avec votre banque, et ni votre chargé de clientèle, ni le directeur de votre agence, ni le service relations clientèle de votre banque ne vous ont apporté une réponse satisfaisante.

Vous disposez alors d'un délai d'un an pour saisir gratuitement au médiateur bancaire qui, après étude du dossier, proposera une solution.

La procédure à suivre :

Pour connaître les coordonnées du médiateur de la consommation de votre banque, consultez le site web de votre banque, votre convention de compte ou votre relevé bancaire.

Saisissez-le en ligne ou adressez-lui une lettre dans laquelle vous récapitulez clairement les faits concernant votre litige ainsi que les démarches déjà effectuées.

Joignez à votre dossier les copies des pièces justificatives.

Le médiateur doit vous répondre dans les trois mois suivant la saisine. Il rend un avis qui n'engage pas les parties.

Si votre banque refuse de suivre l'avis du médiateur, vous pouvez saisir le service de protection de la clientèle de l'Autorité de Conseil Prudentiel et de Résolution (ACPR) par courrier ou à l'aide du formulaire en ligne.

Si la solution proposée ne vous convient pas, vous pouvez saisir le tribunal compétent (Tribunal d'instance ou Tribunal de grande Instance).

Les banques ont leur propre médiateur ou ont recours au médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF).

<https://lemediateur.fbf.fr>

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)

Fin des promotions ?

Ce qui a changé au 1er janvier 2019 :
vous ne pourrez plus voir un produit acheté = un produit offert, ou deux produits achetés,
un produit offert.

Les promotions seront limitées à un produit gratuit pour trois produits achetés.

Cet encadrement concerne seulement les denrées alimentaires et les produits destinés à
l'alimentation des animaux de compagnie revendus en l'état aux consommateurs.

Cette mesure entre dans l'objectif d'une meilleure rémunération des producteurs de
denrées alimentaires.

Attention aux piétons !

Désormais, le conducteur qui ne cède pas le passage au piéton
régulièrement engagé dans la traversée d'une chaussée ou manifestant clairement
l'intention de le faire encourt une perte de 6 points sur son permis de conduire, contre 4
auparavant, sanction toujours accompagnée d'une amende de 135 €. Le conducteur encourt
également la peine complémentaire de suspension, pour une durée de trois ans au plus, du
permis de conduire.

Par ailleurs, cette infraction de non-respect des règles de priorité de passage aux piétons
peut être désormais constatée à distance par vidéo-surveillance.

Il est bon de rappeler les devoirs du piéton : « Les piétons doivent traverser la chaussée
en tenant compte de la visibilité ainsi que de la distance et de la vitesse des véhicules. Ils
sont tenus d'utiliser, lorsqu'il en existe à moins de 50 mètres, les passages prévus à leur
intention. » (Code de la route, article R412-37)

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

Mairie (02 99 89 60 15) 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/>

