



Le consommateur du Pays Malouin

N°48 SEPTEMBRE 2019

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

Les bonnes résolutions de la rentrée !

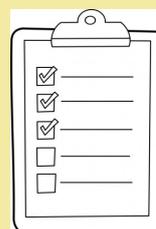
Même si notre permanence de Pleurtuit est restée ouverte tout l'été, notre association a fonctionné au ralenti au mois d'août. Du coup, nos permanences sont prises d'assaut depuis la rentrée.

Cette période est propice aux bonnes résolutions, alors pourquoi ne pas rejoindre notre équipe de bénévoles ? En venant nous renforcer, vous trouverez également l'occasion de vous épanouir en mettant en valeur vos compétences et...celles que vous allez acquérir à nos côtés !

En parlant de bonnes résolutions, l'UFC Que Choisir prépare une application alimentation qui devrait sortir dans les semaines à venir. En attendant, pensez à consulter le Nutriscore, qui permet de comparer la qualité nutritionnelle pour un même produit de différentes marques, mais qui reste facultatif : signez la pétition PRO-NUTRISCORE pour le rendre obligatoire (lien sur le site quechoisir.org). Et n'oubliez pas QuelCosmetic, riche à présent de 120 000 références, pour choisir des produits cosmétiques sains : pensez à la télécharger !

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 2 : Les services clients

Page 3 : Le référé, c'est rapide !

Page 4 : Le coffre-fort numérique

Page 5 : L'isolation à 1 € : méfiance

Page 6 : Le fonds de travaux obligatoire

Page 7 : Dette locative prescrite
Nous vous défendons
Cliniques privées

Page 8 : Le droit à l'erreur

Sources des articles :

- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

Numéros des services clients : version gratuite !

Depuis plusieurs années, toutes les entreprises sont obligées de mettre un numéro non surtaxé à la disposition de leurs clients. Ainsi, l'assistance technique des opérateurs de téléphonie et des fournisseurs d'accès à Internet doit être accessible à tous leurs abonnés sans surcoût. Quant aux commerçants et autres prestataires de services, ils n'ont plus le droit de taxer les moyens d'accès au droit de rétractation, au suivi de commande ou à l'exercice de la garantie.

Si les grandes enseignes respectent globalement cette législation, toutes ne jouent pas le jeu. Cdiscount, par exemple, dispose certes d'un numéro non surtaxé, mais se garde bien de le communiquer sur son site Internet. Rien à voir avec le numéro surtaxé qui, lui, est affiché sur toutes les

pages ! Quant à Rueducommerce, son numéro non surtaxé figure bien sur son site Internet, mais il faut fouiller dans le tréfonds des pages pour le trouver.

Beaucoup d'entreprises préfèrent mettre en avant leurs numéros payants sur leur site afin de générer des revenus supplémentaires, obligeant les clients à faire une multitude de recherches sur Internet pour trouver l'information. Afin d'éviter de longues minutes de recherches, voici la liste des numéros non surtaxés des principaux services clients.

Actuellement, le 3939, numéro d'entrée vers les services administratifs, est facturé 15 centimes d'euro la minute. Début 2021, un numéro fixe gratuit sera mis en place..



Air France	3654
Airbnb	01 84 88 40 00
Amazon	0 800 94 77 15
Apple	0805 540 003
BNP Paribas	3477
Booking.com	01 57 32 92 09
Boulangier	03 20 49 47 73
Canal +	09 70 82 08 15
Cdiscount	09 70 80 90 50
Chronopost	09 69 39 13 91
La Poste- Colissimo	3631
Darty	09 78 97 09 70
Decathlon	09 69 32 33 22
Direct Énergie	09 70 80 69 69

Direct Énergie	09 70 80 69 69
E Bay	01 73 00 17 10
EDF	3004
eBay	01 73 00 17 10
Fnac	0 969 36 06 36
Free	3244
Gifi	05 53 40 54 68
GMF	0970 809 809
Ikea	09 69 36 20 06
Interflora	09 69 36 39 83
Leroy Merlin	03 59 57 46 04
MMA (assistance)	01 40 25 59 59
Mondial Relay	09 69 32 23 32

Nespresso	0800 55 52 50
Oui SNCF	01 73 20 98 51
Orange	3900
Rakuten	09 70 75 64 60
Rue du Commerce	0 809 40 03 76
Samsung	01 48 63 00 00
Showroom privé	01 85 76 00 00
Suez (siège social)	01 58 81 20 00
Total	09 70 80 86 51
UPS	01 73 00 66 61
Velux	0 806 80 15 15
Veolia	01 49 24 49 24
Zalando	01 82 88 49 63

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)

Procès civil : comment agir rapidement devant le tribunal ?

Face à une situation d'urgence, il est possible de demander à la justice civile de se prononcer très rapidement et de manière provisoire sur un litige. Cela se fait via la procédure de référé qui permet à la justice de prendre, dans l'urgence et dans le respect du débat contradictoire, des mesures utiles mais provisoires pour régler des situations urgentes. Elles ne permettent pas de régler définitivement le litige.

Un procès dit principal peut encore avoir lieu plus tard. Ce procès principal portera sur la totalité des problèmes à résoudre. Les mesures ordonnées par une décision rendue en référé pourront être contredites lors du procès principal.

Quand demander un référé ?

Vous pouvez utiliser une procédure de référé pour demander

- des mesures d'instruction (enquête), qui ne pourront plus être réalisées ensuite ou qui perdront de leur intérêt si elles étaient réalisées plus tard. Par exemple, une expertise destinée établir des faits, dans l'attente du procès ;

- toutes les mesures qui ne peuvent pas être contestées par votre adversaire, car vous êtes dans votre droit (par exemple, demander le départ d'un locataire dont le bail a expiré) ;

- toutes les mesures qui, même si elles sont contestées par votre adversaire, sont nécessaires pour prévenir un dommage imminent ou pour faire cesser un trouble manifestement illicite (violation évidente de la loi). Par exemple, faire arrêter des travaux bruyants ;

- le versement d'une somme d'argent à titre provisoire (dette...) ou l'exécution de toute autre obligation (exemple : livrer un

bien), sachant que la dette ou l'obligation doit être incontestable (existence d'un contrat...).

Procédure :

Il faut saisir le tribunal d'instance pour les litiges de moins de 10 000 €, sinon de grande instance. Pour les dossiers administratifs, s'adresser au tribunal administratif.

Pour introduire une action en référé, vous devez d'abord prendre contact avec le tribunal concerné pour obtenir une date et une heure d'audience parmi les plages réservées aux procédures en référé.

Une fois qu'une date et un horaire ont été retenus pour votre affaire, vous devez informer votre adversaire de l'introduction de votre demande, et porter à sa connaissance la date et l'heure de l'audience. Pour cela, vous devez lui adresser une assignation via un huissier de justice.

Décision du tribunal :

Lors de l'audience, le tribunal doit s'assurer que votre adversaire a eu le temps de préparer sa défense avant de prendre sa décision qui peut être rendue directement après l'audience ou à une date ultérieure fixée par le tribunal.

Recours :

Si la décision ne vous convient pas, il est possible de faire appel. Cependant, la décision est appliquée immédiatement, même en cas d'appel. On dit qu'elle est appliquée à titre provisoire, dans l'attente de la décision d'appel ou du jugement sur le fond du litige.

Coût : le seul coût est celui de la rémunération de l'huissier.



Le coffre-fort numérique : une meilleure sécurisation de vos documents.

De quoi s'agit-il ?

C'est un mode de sauvegarde vos documents numériques. Nous utilisons déjà régulièrement des clés USB et des disques durs externes. Le coffre-fort numérique (connu sous le terme anglais « Cloud ») permet d'archiver des documents sur des serveurs distants et accessibles par internet. Les documents sont stockés dans un espace sécurisé, confidentiel, et sont accessibles à tout moment. Il s'agit donc d'une sauvegarde complémentaire : un disque dur peut se casser, se perdre, se voler. Un coffre fort numérique peut aussi être attaqué, tomber en panne. Utiliser deux modes de sauvegardes distincts est donc une sage précaution.



La législation évolue

Jusqu'ici la notion de coffre-fort numérique était imprécise. Elle permettait à certains fournisseurs de service de proposer des services de stockage peu sécurisés. À compter du 1 janvier 2019, les services de coffre-fort numérique répondent à des règles strictes. Deux décrets viennent compléter l'article L. 103 du code des postes et des communications électroniques et définir la notion de coffre-fort numérique : le décret n°2018-418 du 30 mai 2018 et le d n°2018-853 du 5 octobre 2018.

Quelles informations fournir à l'utilisateur avant l'ouverture d'un compte ?

Avant que l'utilisateur ne crée un compte en utilisant un service de coffre-fort numérique, le fournisseur du service doit lui fournir une information claire, loyale et transparente sur les modalités de

fonctionnement et d'utilisation du service (article R. 55-1 du Code des postes et des communications).

Le fournisseur du service doit communiquer à l'utilisateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- le type d'espace mis à sa disposition et les conditions d'utilisation associées,
- les mécanismes techniques utilisés,
- la politique de confidentialité,
- l'existence et les modalités de mise en oeuvre des garanties de bon fonctionnement,
- l'engagement du fournisseur du service sur la conformité des services aux exigences fixées aux 1° à 5° de l'article L. 103 du Code des postes et des communications électroniques.

Vous bénéficiez également de la réglementation applicable à la vente à distance (durée, coût, délai de rétractation, médiateur de la consommation, etc.).

Quelles informations doivent obligatoirement figurer au contrat ?

Avant que l'utilisateur ne crée un compte sur un service de coffre-fort numérique, le fournisseur du service doit

préalablement lui fournir un contrat qui doit obligatoirement comporter les éléments suivants (article D. 539 du code des postes et des communications électroniques) :

- les modalités de récupération des documents, possible à tout moment et gratuitement (opérations techniques que doit conduire l'utilisateur, caractéristiques techniques du format du fichier, délai de récupération),
- les conditions dans lesquelles le format d'un document déposé dans le service



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 !

pourrait être transformé par le fournisseur du service,

- les frais éventuels exigibles en cas de demandes de récupération excessives de l'utilisateur (ex : demandes ayant un caractère abusivement répétitif).

Existe-t-il des certifications et des labels ?

Les services de coffre-fort numérique peuvent bénéficier d'une certification établie selon un cahier des charges proposé par l'autorité nationale des systèmes d'information (ANSSI) après avis

de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et approuvé par arrêté du ministre chargé du numérique (article L. 103 du code des postes et des communications électroniques). La certification est en cours d'élaboration.

En attendant les labels suivants sont à privilégier :

- Norme française NF Z42-020 de l'AFNOR

- Norme internationale ISO 14641 :

Gare aux offres d'isolation à un euro !

Les plaintes pour escroquerie contre des sociétés qui profitent du dispositif d'isolation à 1 € pour arnaquer les consommateurs se multiplient.

Liée au dispositif des Certificats d'économies d'énergie (CEE), l'offre d'isolation « à 1 € » permet de bénéficier de plusieurs aides bonifiées pour améliorer l'isolation de son logement.

Un argumentaire intimidant et agressif

Pour convaincre les particuliers, des sociétés peu scrupuleuses démarchent par téléphone, souvent de manière agressive. Dans leur argumentaire, elles prétendent parfois être mandatées par des organismes officiels et indiquent que des travaux d'économie d'énergie sont obligatoires afin de ne pas payer de taxe carbone ou autres pénalités « environnement ». Or, la réglementation ne prévoit aucune pénalité pour les particuliers.

Elles mettent également en avant le fait que le client n'aura qu'à acquitter une somme de 1 euro, le solde étant pris en charge par un certificat d'économie d'énergie. Ce qui est effectivement possible à condition que l'entreprise soit signataire de la charte «Coup de pouce isolation» du ministère de la Transition écologique et que le chantier

soit réalisé par un artisan du bâtiment labellisé Reconnu garant de l'environnement (RGE). Il faut aussi que les revenus du client ne dépassent pas certains plafonds.

Or les contrats conclus avec les entreprises peu regardantes ne respectent pas les dispositions du Code de la consommation : contrat non conforme, absence de bordereau de rétractation, perception immédiate du paiement, absence de qualification professionnelle...

Des travaux souvent mal réalisés

Une fois l'offre acceptée, les clients sont contactés dès le lendemain pour débiter le chantier, alors qu'en principe une visite préalable s'impose pour déterminer les conditions d'exécution des travaux.

Selon la Répression des fraudes, les matériels utilisés et installés peuvent être non conformes aux normes en vigueur. De nombreuses plaintes font état de malfaçons qui peuvent conduire à devoir refaire les travaux d'isolation, aux frais du client. Or, le CEE n'étant délivré qu'une seule fois, les victimes devront assumer l'intégralité de la facture.

Ne jamais signer dans la précipitation !

Afin d'éviter les arnaques, ne pas donner suite à des entreprises qui se disent mandatées par des organismes publics ou qui menacent de pénalités.



Copropriété : le fonds de travaux : c'est obligatoire !

Depuis le 1er janvier 2017, dans les immeubles à destination partielle ou totale d'habitation soumis au statut de la copropriété, les copropriétaires doivent constituer un "fonds de travaux" à l'issue d'une période de cinq ans suivant la date de la réception des travaux. Il s'agit d'une "épargne" appartenant à la copropriété et alimentée par les cotisations annuelles des copropriétaires.

L'article 14-2 de la loi du 10 juillet 1965 encadre ce dispositif

Des exceptions ont été prévues à cette obligation :

Lorsque l'immeuble comporte moins de dix lots, le syndicat pourra décider de ne pas constituer de fonds de travaux par une décision unanime de l'assemblée générale, si le diagnostic technique global a été réalisé et qu'il ne fait apparaître aucun besoin de travaux dans les dix prochaines années, le syndicat est dispensé de cette obligation pendant la durée de validité du diagnostic.

Un fonds de travaux pour quelles dépenses ?

Le fonds de travaux peut être utilisé pour financer les dépenses résultant :

- des travaux prescrits par les lois et règlements,
- des travaux décidés par l'assemblée générale des copropriétaires.

Comment est alimenté le fonds de travaux ?

Ce fonds de travaux est alimenté par une cotisation annuelle obligatoire versée par les copropriétaires selon les mêmes modalités que celles décidées par

l'assemblée générale pour le versement des provisions du budget prévisionnel.

Quel est le montant de la cotisation au fonds de travaux ?

Le montant de la cotisation annuelle est calculé en pourcentage du budget prévisionnel. Ce montant sera décidé par l'assemblée générale votant dans les conditions de la majorité absolue de l'article 25 de la loi de 1965 ou majorité des voix de tous les copropriétaires. Ce montant ne peut être inférieur à 5 % du budget prévisionnel.

Comment sont affectées les sommes déposées sur le fonds de travaux ?

Sur décision de l'assemblée générale.

L'assemblée générale, votant dans les conditions de la majorité absolue de l'article 25 de la loi de 1965, peut affecter tout ou partie des sommes déposées sur le fonds de travaux au financement des travaux définis ci-dessus.

Suite à l'exécution de travaux urgents.

Par exception, lorsque le syndic a, dans un cas d'urgence, fait procéder de sa propre initiative à l'exécution de travaux nécessaires à la sauvegarde de l'immeuble, l'assemblée générale, votant également dans les conditions de la majorité absolue, peut affecter tout ou partie des sommes déposées sur le fonds de travaux au financement de ces travaux.

Lorsque le montant du fonds de travaux atteint un montant supérieur au budget prévisionnel, le syndic doit alors inscrire à l'ordre du jour de l'assemblée générale :

- la question de l'élaboration du plan pluriannuel de travaux,
- la question de la suspension des cotisations au fonds de travaux, en fonction des décisions prises par l'assemblée générale sur le plan pluriannuel de travaux.



Copropriété : quel est le délai de prescription d'une dette locative (charges et loyer) ?

Le propriétaire d'un logement mis en location peut récupérer les arriérés de charges et de loyer pendant 3 à 5 ans, y compris après le départ du locataire. Ce délai varie selon la date à laquelle est née la dette locative. S'il s'agit d'une révision annuelle de loyer non effectuée, le bailleur dispose d'un an pour réagir.

Cette règle s'applique également au locataire qui a payé trop de charges et souhaite se faire rembourser le trop versé.

La régularisation est possible, quelles qu'en soient les raisons : (oubli, ignorance, négligence).

Toutefois, le juge peut refuser une régularisation de charges tardive s'il considère que cette régularisation est déloyale, brutale et consécutive d'une faute du bailleur dans l'exécution du contrat

(demande du locataire visant à une régularisation de ses charges mais restée sans réponse).

Révision de loyer :

Toute révision annuelle de loyer peut être opérée dans le délai d'un an suivant la date de révision du bail.

Exemple : si un bail a pour date de révision le 13 mars 2018, le bailleur peut réviser le bail jusqu'au 12 mars 2019. La révision de loyer ne s'applique pas rétroactivement, mais seulement à la date de la demande.

Au-delà du délai d'1 an, la revalorisation non appliquée est perdue pour le bailleur. Toutefois, l'année suivante, le calcul du loyer révisé se fera en tenant compte du taux de révision de l'an passé, même si le bailleur ne l'avait pas appliqué.



Nous vous défendons.

Madame B. est démarchée à domicile par la société APGO : Agence pour la Prévention du Grand Ouest. En dépit de son nom, il s'agit d'une société tout à fait classique.

Madame B. a signé un contrat pour des travaux sur le toit d'un montant de 1500 €, finançable en 3 fois par l'intermédiaire de la Société Franfinance.

Lorsqu'elle se présente à notre permanence de Cancale, Madame B. n'a pas utilisé son droit de rétractation et les travaux ont été réalisés, pour un montant

sensiblement surévalué par rapport à l'avis de professionnels consultés par la suite, mais un peu tard....

En examinant le dossier, il s'avère que l'exemplaire client du contrat de financement est illisible car le carbone n'a pas fonctionné.

Nous avons contacté Franfinance qui a bloqué le dossier le temps qu'un accord intervienne. APGO a proposé une remise de 500 €, soit un tiers du montant de la facture, que Madame B. a accepté.

Cliniques privées : surveillez la facture !

Si vous sortez de clinique, vérifiez bien votre facture ! Une enquête de la DGCCRF menée auprès de 20 % des établissements, révèle que 50% d'entre eux pratiquent des tarifications abusives. Certains prévoient notamment des forfaits «administratifs» pour services divers : mise à jour de carte vitale, contact avec la mutuelle, appel de

taxi etc. Or, il s'agit de missions habituelles pour lesquelles les établissements sont rémunérés par la Sécurité sociale. Seules les exigences particulières (chambre particulière, wifi etc.) demandées expressément par écrit par les patients peuvent en effet être facturées en sus.

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)

Vous avez dit droit à l'erreur ?

Chacun d'entre nous est susceptible de faire une erreur dans ses déclarations aux administrations. Eh bien maintenant ce droit est reconnu ! Le droit à l'erreur institue au profit des citoyens, un à priori de bonne foi. C'est donc à l'administration de démontrer que l'usager est de mauvaise foi pour appliquer une pénalité ou une sanction financière.

Evidemment, ce droit est encadré, et exclut les fraudeurs et les récidivistes ! Le site oups.gouv.fr recense les principales erreurs auxquelles les Français peuvent être confrontés lors de leurs démarches administratives, à chaque étape de leur vie et apporte des informations pour les éviter et les corriger.

Vous y trouverez les principales erreurs actuellement commises par les usagers, classées selon les événements de la vie et des conseils pratiques pour les éviter. Le site propose des solutions pour les entreprises et les particuliers.

Le droit à l'erreur, qu'est-ce que c'est ?

Le principe du droit à l'erreur repose sur un a priori de bonne foi et atteste de la possibilité pour chaque Français de se tromper dans ses déclarations à l'administration, sans risquer une sanction dès le premier manquement.

Chaque usager, particulier ou entreprise, peut alors rectifier - spontanément ou à la demande de l'administration - son erreur lorsque celle-ci est commise de bonne foi et pour la première fois.

Attention, le droit à l'erreur vous permet d'éviter une sanction financière, mais ne vous exonère pas du remboursement de sommes perçues à tort (indu).

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/>

