



# Le consommateur du Pays Malouin

N°49 DECEMBRE 2019

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

## ENSEMBLE, CONTRE L'OBSOLESCENCE ORGANISÉE !

L'UFC-Que Choisir a décidé de lancer, un observatoire des pannes. Grâce au recensement et à l'analyse de tous vos signalements, cet observatoire doit nous permettre de détecter et d'agir contre l'obsolescence organisée/programmée des appareils.

Dites-nous quel appareil est devenu trop vite inutilisable. Plus nous recevrons de plaintes, plus nous pourrons inventorier le phénomène d'obsolescence programmée. Ainsi nous pourrons mieux vous guider pour acheter des appareils solides et sensibiliser les fabricants à mettre sur le marché des produits durables. Quelques minutes suffisent pour effectuer un signalement. Le formulaire ne comprend qu'une dizaine de questions très simples. Aucune pièce n'est obligatoire pour remplir le formulaire. Néanmoins, vous avez la possibilité de télécharger votre facture ou tout autre document permettant d'appuyer votre signalement.

<https://www.quechoisir.org/observatoire-des-pannes-n71927/>

***Nous vous souhaitons de bonnes fêtes et  
vous présentons tous nos vœux pour 2020***

Gérard MAVIAN, Président.

## SOMMAIRE



Pages 2 & 3 : L'achat d'une cuisine

Page 4 : Copropriété :  
L'individualisation des frais  
de chauffage et d'eau chaude.

Page 5 & 6 : Copropriété : tous vos  
documents en ligne.

Page 6 : Trotinettes  
Retard d'avion : du nouveau !

Page 7 : Nous vous défendons

Page 8 : Le juge administratif

### Sources des articles :

- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

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

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

Tirage : 350 exemplaires- Réécriture/rédaction/mise en page : Patrick PEYRAS

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

Impression Imprimerie Auclerc - Cap Rance - Taden

## Vous achetez une cuisine : questions-réponses

### Le devis

La loi n'impose pas la remise d'un devis avant l'achat d'une cuisine, mais si vous le demandez (on vous le conseille vivement !) le professionnel ne peut pas vous le refuser (article R. 111-3 du code de la consommation). Un devis est en principe gratuit, s'il est payant, le professionnel doit alors vous en informer au préalable. A défaut, vous êtes en droit de refuser de le payer.

Il doit être très détaillé (meubles, électroménager, travaux à réaliser) et contenir un certain nombre d'informations.

- le prix total bien sûr,
- mais aussi les coordonnées précises du professionnel,
- les caractéristiques essentielles des meubles (y compris les références et marque de l'électroménager),
- de l'installation
- les délais de livraison prévus.

Le devis doit également reprendre les informations relatives aux garanties légales. Sinon demandez au professionnel de les rajouter.

### Devis signé : quelles conséquences ?

Si vous signez le devis, cela signifie que vous acceptez la proposition du professionnel et le devis devient alors un véritable contrat, liant les deux parties (vous et le professionnel).

Ne cédez jamais aux sollicitations des vendeurs qui demandent de signer rapidement pour obtenir une ristourne exceptionnelle.

Une fois signé, vous êtes engagé, vous ne pouvez plus renoncer sauf à perdre l'acompte dans le meilleur des cas ou la

totalité du prix dans le pire des cas

### Le délai de réflexion

Il n'y a aucun délai de réflexion en cas d'achat sur une foire, un salon ou un magasin sauf si le contrat fait suite d'un démarchage téléphonique. Dans le cas où le financement s'effectue par un crédit affecté, vous disposez alors d'un droit de rétractation qui vous permet d'annuler aussi le contrat de vente. Mais s'il s'agit d'un crédit renouvelable, votre rétractation n'entraîne pas l'annulation de la vente, seule l'offre de crédit est annulée, le contrat de vente demeure valable. Méfiez-vous !

### Quelles sont les informations obligatoires au moment de la vente ?

Le contrat d'installation de cuisine comporte la vente de meubles. A ce titre, le contrat de fourniture de meubles doit être

rédigé en conformité avec le décret du 14 mars 1986 relatif à l'étiquetage des meubles neufs.

Concernant la vente de meubles de cuisine, le contrat doit notamment comporter :

- le prix et l'énumération des objets livrés ou emportés pour ce prix,
- les principales matières, essences ou matériaux les composant et la nature de la finition (meubles massifs, meubles en bois de placage, contreplaqué, mention de la couleur éventuellement obtenue si elle est référencée par le fabricant),
- les dimensions d'encombrement,
- les mots « à monter soi-même » si les meubles sont fournis démontés.

Ces indications doivent figurer sur tous les documents (catalogues, étiquettes etc.)



**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)**

## Cuisine : suite

Concernant la nature du bois : l'appellation « massif » est interdite pour qualifier les éléments ou panneaux de bois d'épaisseur inférieure ou égale à 5mm ou les panneaux plaqués ou revêtus.

### Les délais de livraison.

Dans le bon de commande le professionnel doit indiquer la date de livraison des différents meubles et le délai auquel il s'engage à les installer.

Les clauses qui indiquent un délai de livraison "dès que possible" ou "selon les disponibilités d'approvisionnement du fabricant" ou pour une date donnée "à titre indicatif" sont présumées abusives.

Si le vendeur ne respecte pas la date de livraison, vous n'êtes pas obligé d'accepter le retard. Au-delà de 30 jours, vous pouvez demander la résolution du contrat, à condition de respecter certaines étapes

(article L. 216-2 du code de la consommation) : rapprochez-vous de votre association locale. En attendant, envoyez une mise en demeure au professionnel d'effectuer la livraison ou de commencer les travaux d'installation dans un délai supplémentaire raisonnable que vous lui fixerez. Cette lettre peut être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception par voie postale ou électronique

### Puis-je demander des dommages et intérêts ?

OUI. Si le retard pris par le cuisiniste vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver et de chiffrer.

### Qui prend les mesures ?

Un cuisiniste sérieux doit se déplacer à votre domicile pour prendre les mesures de

la cuisine avant de vous faire signer le bon de commande définitif.

Il ne peut invoquer que les mesures ont été prises par le client pour s'autoriser à modifier le bon de commande

### J'ai signé un bon de commande alors que je n'ai pas encore le logement destiné à accueillir la cuisine

Certains cuisinistes n'hésitent pas à faire signer des bons de commande alors que les consommateurs n'ont pas encore le logement auquel est destiné la cuisine.

Attention, cette situation n'est pas un argument permettant de demander l'annulation de la commande. Les juges estiment que le cuisiniste n'est pas obligé de mettre en garde le consommateur sur les risques liés à un tel achat.

### Les garanties

Le vendeur est obligé de respecter les deux garanties légales : la garantie des vices cachés et la garantie légale de conformité.

Par ailleurs, le cuisiniste peut vous avoir offert une garantie commerciale au moment de la vente. Vérifiez si vous bénéficiez d'une garantie commerciale

### Un acompte ?

Évitez dans tous les cas de payer la totalité du prix à la commande. En effet, vous n'aurez plus aucun moyen de pression si par la suite, la livraison ou l'installation se déroulent mal.

Exigez de payer au fur et à mesure de l'avancement des travaux.

Conservez un montant significatif (idéalement 30 %) à verser lorsque les travaux seront complètement achevés. Cela vous permettra de faire pression sur le cuisiniste s'il tarde à terminer les travaux.



La clause qui impose de payer l'intégralité du prix avant le début de la pose a été jugée abusive par les tribunaux. Elle prive le consommateur d'invoquer l'exception

d'inexécution alors que les éléments livrés présenteraient des défauts de conformité ou une non-conformité ou ne seraient pas susceptibles de remplir leur destination.

## Copropriété : l'individualisation des frais de chauffage et d'eau chaude

Selon les articles R. 241-6 et suivants du code de l'énergie, tout immeuble collectif pourvu d'un chauffage commun doit comporter, quand la technique le permet, une installation permettant de déterminer la quantité de chaleur et d'eau chaude fournie à chaque local occupé à titre privatif.

Ces dispositions ne sont pas applicables :

1 - Aux établissements d'hôtellerie et aux logements-foyers ;

2 - Aux immeubles dans lesquels il est techniquement impossible de mesurer la chaleur consommée par chaque local pris séparément ou de poser un appareil permettant aux occupants de chaque local de moduler la chaleur fournie par le chauffage collectif ;

3 - Aux immeubles dont l'individualisation des frais de chauffage entraînerait un coût excessif résultant de la nécessité de modifier l'ensemble de l'installation de chauffage

**La nature du dispositif d'individualisation dans les immeubles collectifs à usage principal d'habitation équipé d'un chauffage commun :**

Tout immeuble collectif à usage principal d'habitation équipé d'un chauffage commun à tout ou partie des locaux occupés à titre privatif et fournissant à chacun de ces locaux une quantité de chaleur réglable par l'occupant est muni d'appareils permettant d'individualiser les frais de chauffage collectif.

Ces appareils permettent de mesurer la quantité de chaleur fournie ou une grandeur représentative de celle-ci. Les relevés de ces appareils doivent pouvoir être effectués sans qu'il soit besoin de pénétrer dans les locaux privatifs.

**L'inscription à l'ordre du jour de l'Assemblée générale de la copropriété de la question des devis et des travaux d'individualisation.**



La date de mise en service doit avoir lieu au plus tard le 31 décembre 2019.

Cette question est définie par l'article 24-9 de la loi du 10 juillet 1965.

Ainsi, certaines obligations s'imposent au syndic lorsque l'immeuble est pourvu d'un chauffage commun à tout ou partie des locaux occupés à titre privatif et fournissant à chacun de ces locaux une quantité de chaleur réglable par l'occupant et est soumis à l'obligation d'individualisation des frais de chauffage, et ce en application de l'article L. 241-9 du code de l'énergie.

En effet, le syndic doit inscrire à l'ordre du jour de l'assemblée générale :

- la question des travaux permettant de munir l'installation de chauffage d'un tel dispositif d'individualisation,
- la présentation des devis élaborés à cet effet.



***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 !***

## Copropriété : vos documents en ligne, c'est obligatoire !

Dès le 1er juillet 2020, les extranets proposés par les syndicats de copropriété professionnels devront comprendre une liste minimale de pièces. Les membres du conseil syndical accéderont à une documentation plus large que les autres copropriétaires.

Depuis 2015, les syndicats professionnels sont tenus de proposer un extranet sur lequel chaque propriétaire est censé consulter les documents de son immeuble. Toutefois, faute de précision sur le type de documents devant figurer dans l'espace dématérialisé, certains y versent tout, d'autres presque rien.

Une dérive consiste aussi à utiliser l'extranet pour imposer le paiement des appels de fonds en ligne.

Un autre abus constaté consiste à renvoyer les copropriétaires à l'extranet pour avoir accès à certaines pièces non jointes à la convocation papier à l'assemblée générale, et ce, par économie.

Pour mettre un terme à ces abus, un décret pris en application de la loi Élan vient de fixer la liste des services et documents minimums devant figurer sur l'extranet proposé par les syndicats. Elle entrera en vigueur le 1er juillet 2020.

### La liste minimale des documents accessible à tous les copropriétaires :

Elle comprend :

- le règlement de copropriété, l'état descriptif de division ainsi que les actes les modifiant, s'ils ont été publiés ;
- la dernière fiche synthétique de la copropriété réalisée par le syndic en application de l'article 8-2 de la loi du 10 juillet 1965 ;
- le carnet d'entretien de l'immeuble ;

- les diagnostics techniques relatifs aux parties communes de l'immeuble en cours de validité ;

- les contrats d'assurance de l'immeuble conclus par le syndic au nom du syndicat des copropriétaires en cours de validité ;

- l'ensemble des contrats et marchés en cours signés par le syndic au nom du syndicat de copropriétaires, à l'exclusion des contrats de travail des préposés du syndicat ;

- les contrats d'entretien et de maintenance des équipements communs en cours ;

- les procès-verbaux des trois dernières assemblées générales et, le cas échéant, les devis de travaux approuvés lors de ces assemblées ;

- le contrat de syndic en cours.

La liste minimale des documents accessibles au seul copropriétaire pour son lot :

L'inventaire des documents relatifs au lot d'un copropriétaire, mis à sa seule disposition,

regroupe :

- le compte individuel du copropriétaire arrêté après approbation des comptes du syndicat par l'assemblée générale annuelle ;

- le montant des charges courantes du budget prévisionnel et des charges hors budget prévisionnel, des deux derniers exercices comptables clos, payées par le copropriétaire ;

- lorsque le syndicat des copropriétaires dispose d'un fonds de travaux, le montant de la part du fonds de travaux rattachée au lot du copropriétaire arrêté après approbation des comptes du syndicat par l'assemblée générale annuelle ;

- les avis d'appel de fonds adressés au copropriétaire sur les trois dernières années.



### La liste minimale des documents accessibles aux membres du conseil syndical :

Les pièces portant sur la gestion de l'immeuble mis à disposition des seuls membres du conseil syndical, pour l'exercice de leurs missions d'assistance et de contrôle sont les suivantes :

- les balances générales des comptes du syndicat des copropriétaires, ainsi que le relevé général des charges et produits de l'exercice échu ;
- le cas échéant, les relevés périodiques des comptes bancaires séparés ouverts au

nom du syndicat des copropriétaires ;

- les assignations en justice délivrées au nom du syndicat des copropriétaires relatives aux procédures judiciaires en cours et les décisions de justice dont les délais de recours n'ont pas expiré ;

- la liste de tous les copropriétaires établie par le syndic en application de l'article 32 du décret n° 67-223 du 17 mars 1967 (JO 22 mars) ;

- la carte professionnelle du syndic, son attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle ainsi que son attestation de garantie financière en cours de validité.

### **Trottoirs interdits et pistes cyclables obligatoires pour les trottinettes**

Face à la multiplication des accidents impliquant des trottinettes, le gouvernement a durci la réglementation. Rouler sur les trottoirs devient interdit et, en ville, emprunter les pistes cyclables devient obligatoire, s'il y en a.

#### Interdiction de circulation sur les trottoirs

Sauf si le maire en décide autrement, les trottinettes et autres EDP (engins de déplacement personnels) ne pourront plus circuler sur les trottoirs, sous peine d'une amende de 135 €. Sur les trottoirs, l'engin devra être tenu à la main, moteur coupé. En ville, les conducteurs devront emprunter les pistes et bandes cyclables lorsqu'il y en a.

En leur absence, ils pourront utiliser les routes dont la vitesse maximale autorisée est inférieure ou égale à 50 km/h. Hors agglomération, leur circulation sera strictement limitée aux voies vertes et aux pistes cyclables.

Le stationnement sera autorisé sur les trottoirs, mais uniquement si la circulation des piétons n'est pas entravée.

Par ailleurs, tous les EDP motorisés devront être équipés de feux avant et arrière, de dispositifs réfléchissants) ainsi que de freins et d'un avertisseur sonore. En cas de non-respect de ces règles, le conducteur encourt une amende de 35 €.

### **Retard d'avion : la charge de la preuve est simplifiée !**

S'il est certain que les compagnies aériennes doivent indemniser les passagers dès lors que leur avion a un retard de plus de trois heures, comment les voyageurs doivent-ils prouver qu'ils sont montés dans l'avion pour être dédommagés ?

La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE), vient de mettre un terme à la jurisprudence de la Cour de cassation qui, par trois décisions rendues en 2018, affirmait qu'une réservation et un enregistrement en ligne ne constituaient pas des preuves suffisantes pour établir la présence d'un passager à bord de l'appareil

(Voir notre numéro de juin 2018, page 8).

Dans l'affaire jugée, si d'Easyjet ne conteste pas les faits, elle s'est appuyée sur les décisions de la justice française pour rejeter les demandes des passagers au motif qu'ils ne pouvaient fournir que leur réservation électronique, mais pas leurs cartes d'embarquement.

Saisie de l'affaire, la CJUE a pris une décision claire : les passagers n'ont pas à prouver leur présence à l'enregistrement pour obtenir l'indemnisation prévue par le Règlement CE n° 261 / 2004.

La réservation électronique suffit.

## Nous vous défendons.



### Ma véranda prend l'eau !

En juillet 2017, monsieur « L » fait réaliser une véranda par un artisan « D » pour un montant de 14 853,00 euros.

En octobre 2017, monsieur « L » constate des infiltrations et une condensation importante au niveau des châssis.

L'artisan « D » intervient à plusieurs reprises en changeant les deux dormant des baies coulissantes. Sans résultat il finit par refuser d'intervenir en septembre 2018.

A cette date, monsieur « L » contacte l'association UFC QUE CHOISIR de Saint Malo.

Nous faisons alors intervenir l'assurance de l'entreprise D qui désigne un expert.

A la suite nombreux échanges téléphoniques et de courriers recommandés, un accord est trouvé en juillet 2019 : l'assurance transmet l'indemnité décidée pour la réfection de la véranda à Monsieur « L » à savoir 14 853,00 euros ainsi que les frais de démontage, lequel nécessite l'intervention d'une autre entreprise à hauteur de 3000 euros. A ce jour, une nouvelle véranda est en cours de réalisation.

### Démarchage à domicile : un dossier désespéré qui finit plutôt bien.

Madame C. est démarchée à son domicile par la société A<sup>2</sup>O Performance auprès de laquelle elle signe un bon de commande pour refaire son tableau électrique. Le montant des travaux s'élève à 5200 € financés par un crédit de 48 mois chez la société Franfinance.

Les travaux ont été effectués, les délais légaux de réflexion ayant été respectés. Peu après, Madame C. vient nous voir : elle trouve à juste titre le prix des travaux

exorbitants. Accablée par la perte récente de son mari, elle n'a pas réalisé la portée de son engagement.

L'examen du dossier laisse apparaître plusieurs irrégularités :

- L'entreprise n'a pas établi de devis mais un bon de commande, contrairement aux dispositions de l'arrêté du 24 janvier 2017 et de l'article L111-11 du code de la consommation.

De fait, le document signé ne comporte pas certaines mentions obligatoires devant figurer dans un devis :

- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique et la quantité prévue ;
- le cas échéant, les frais de déplacement ;
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.



D'autre part les travaux figurant sur le PV de réception, pour le moins minimaliste, ne correspondent pas à ceux figurant sur le bon de commande.

Nous prenons immédiatement contact par téléphone avec Franfinance qui, au vu de nos arguments, bloque le dossier alors que fort heureusement les fonds n'ont pas encore été versés à l'entreprise.

Nous entamons alors une négociation avec A<sup>2</sup>O performance, qui acceptera finalement une facture de 1000 € pour solde de tout comptes.



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)

## Saisir le juge administratif

Sur *Télérecours citoyens*, en quelques clics, vous pouvez déposer une requête, sans aucun frais, sans avocat, auprès des tribunaux administratifs, des cours administratives d'appel, ou du Conseil d'Etat, pour contester un permis de construire, une décision de votre maire, vos impôts locaux...

### Recours en 3 étapes :

- 1) Créer un compte sur [telerecours.fr](http://telerecours.fr) ou avec [franceconnect.gouv.fr](http://franceconnect.gouv.fr)
- 2) Dépôt de votre requête : sélectionner la juridiction du dépôt (tribunal administratif ; cour administrative d'appel ou Conseil d'Etat).
- 3) Choisir le type de requête :
  - procédure normale ,
  - procédure « à délai contraint » (délai fixé par la loi)
  - référé (procédure d'urgence)



À l'enregistrement de votre recours par le greffe du Tribunal, un courriel vous est adressé, accusant réception de votre requête et précisant le numéro de la chambre en charge de votre dossier.

Les documents échangés dans le cadre d'une affaire sont consultables pendant 5 ans à compter de la date où cette affaire a fait l'objet d'une décision définitive.

Une aide en ligne est disponible du lundi au vendredi au numéro 0 811 360 941 (prix d'un appel local)

### 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

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

Nos permanences seront fermées du dimanche 22 décembre 2019 au dimanche 05 janvier 2020. Nous vous souhaitons de bonnes fêtes et vous présentons tous nos vœux pour 2020



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