



Le consommateur du Pays Malouin

N°50 MARS 2020

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

L'UFC Que Choisir : une association indépendante !

En cette période électorale, notre association tient à rappeler son indépendance, de tout pouvoir politique, syndical, économique ou confessionnel, et, plus généralement, de tout intérêt ou groupement autre que celui des consommateurs.

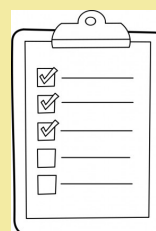
Nos ressources financières proviennent à 95 % de nos cotisations, et sont mises en œuvre par nos bénévoles. A ce propos, n'hésitez pas à mettre vos compétences au service de notre association et vous pourrez, au choix :

- Accueillir, faire découvrir, sensibiliser, orienter les consommateurs
- Gérer, organiser, coordonner les activités au sein de l'association.
- Accompagner, défendre les consommateurs
- Mener des enquêtes sur le terrain.

L'important est de respecter vos engagements dans le cadre de nos statuts : notre équipe est là pour étudier avec vous la forme que peut prendre votre engagement et vous accompagner.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Pages 2 : Le contrat par téléphone

Page 3 : Tempête, inondation
Signal Conso

Page 4 : La disparition du tarif
réglementé du gaz.

Page 5 : La réforme des tribunaux

Page 6 : Regard sur le bio

Page 7 : Nous vous défendons

Page 8 : Internet : 3 nouveaux sites

Sources des articles :

- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

Le piège du contrat d'assurance par téléphone.

Souscrire un contrat d'assurance peut s'effectuer lors d'un démarchage téléphonique par un simple accord verbal. Soyez vigilant.

"Bonjour, je me présente : Pierrot Baratin de la société Laberlue, que diriez-vous de payer moins cher votre électricité en souscrivant notre nouvelle offre... ».

Energie, abonnement téléphonique... Nous recevons en moyenne chaque mois 15 appels de démarcheurs à domicile. Le démarchage téléphonique est encadré par le Code de la consommation. Malheureusement, tous les démarcheurs ne suivent pas les règles : donner son identité, l'objet commercial de son appel et les caractéristiques de ce qu'il vend dès le début de la conversation. Sans compter certains « professionnels » qui utilisent des pratiques commerciales trompeuses afin d'extorquer un consentement en usurpant l'identité d'un interlocuteur habituel ou en inventant une pseudo-nouvelle réglementation. Face à ces abus, la loi est venue protéger les consommateurs. Mais selon le bien ou le service acheté, la protection est plus souple.

Quand vos paroles vous engagent.

Le consommateur n'est engagé par l'offre du démarcheur qu'après l'avoir reçue puis signée par écrit ou, et on ne s'en rend pas toujours bien compte, par voie électronique : on vous demande de cliquer sur un lien, de taper un code reçu par SMS etc. Faites attention, on peut maintenant signer sans trace écrite.

Mais il y a beaucoup plus grave : c'est que cette réglementation ne s'applique pas aux démarchages téléphoniques des produits financiers (assurance, banque). Dans ce cas, contrairement aux autres biens et services,

prononcer un simple oui au cours de la conversation vous engage comme une signature ! Et bien sûr les démarcheurs sont plus forts que vous au jeu « ni oui ni non »

Les complémentaires santé en ligne de mire.

Cette pratique déloyale est très utilisée pour faire souscrire une complémentaire santé...aux personnes âgées, qui ont souvent des difficultés à bien entendre et donc comprendre ce qu'on leur dit...à toute vitesse.

14 jours pour se rétracter.

Sachez quand même que vous avez 14 jours pour renoncer

au contrat. Ce délai court à compter de la date de conclusion du contrat, le jour de l'appel téléphonique. Certaines sociétés mal intentionnées font en sorte que le consommateur ne reçoive les documents qu'à une date très proche de la fin du délai, voire même quinzaine de jours plus tard afin que vous soyez hors délai. Il est alors difficile de contester le contrat. Conservez l'enveloppe pour le cachet de la poste s'il y figure sinon, seul l'enregistrement de la conversation prouve l'accord. Il est souvent inaccessible, voire inexistant. Il est alors fréquent que le professionnel fasse la sourde oreille. C'est pourtant à lui de rapporter la preuve du consentement au contrat.

Pour ne pas vous retrouver engagé malgré vous ou si vous êtes intéressé par le bien ou le service proposé mais ne souhaitez pas souscrire par téléphone, il suffit d'exiger l'envoi d'une version papier de l'offre. En cas de refus, raccrochez.



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)

Tempête, inondation : comment obtenir le certificat d'intempérie ?

Indispensable en cas de sinistre lié à des conditions météorologiques, c'est ce document qui garantira votre indemnisation. Si vous ne pouvez le produire à votre assurance, vous ne serez pas remboursé.

Le certificat d'intempérie est rédigé par des experts météorologues de Météo-France. C'est pour cela qu'il est reconnu par les compagnies d'assurances.

Il coûte 62,50 euros hors taxe. Fort heureusement, si le sinistre est constaté, il est généralement à la charge des assureurs qui remboursent après coup.

Il n'est élaboré qu'à la demande et couvre une période de 2 jours consécutifs.

Joint à votre dossier d'indemnisation, il vous permet d'apporter la preuve que les conditions météo sont bien à l'origine du sinistre pour lequel vous demandez à être indemnisé dans les meilleurs délais.

Les valeurs des paramètres météo sont expertisées par les services de Météo-

France les plus proches du lieu du sinistre et accompagnées d'un compte-rendu détaillé des conditions météorologiques qui se sont produites à la date du sinistre.

Par ailleurs, une fois la commande passée, il faut prendre en compte le délai nécessaire au paiement dans vos estimations (notamment, pour celles et ceux qui règlent par chèques). Dans la majorité des cas, détaille l'organisme météo, il arrive sous 5 jours ouvrés.

CONTACTER Météo France
0 890 71 14 15
(Service 0,15€ min + prix appel)
Service client : contactmail-@-
meteo.fr
METEO-FRANCE
Direction commerciale
73, Avenue de Paris
94165 SAINT-MANDE Cedex

Signal conso : c'est nouveau !

La Répression des fraudes vient de lancer SignalConso, une plateforme destinée aux consommateurs.

Un problème de prix ou un produit périmé dans un magasin ? Un défaut d'hygiène dans un restaurant, un club de forme ? Tout peut être désormais signalé sur SignalConso, le nouveau site lancé par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Une procédure simplifiée.

Auparavant, le consommateur ne pouvait saisir la DGCCRF que par courrier, téléphone ou e-mail. Avec SignalConso, les démarches sont simplifiées. La plateforme étant accessible depuis un téléphone mobile, les consommateurs pourront accéder au

service quand ils le souhaitent.

Ils pourront ajouter facilement une photo pour éviter une longue description. Dans certaines situations, le consommateur sera informé sur ses droits et sur la réglementation applicable ou orienté vers l'interlocuteur adapté quand la DGCCRF n'est pas compétente.

Les réclamations seront transmises à l'entreprise concernée, qui pourra indiquer ce qu'elle compte faire pour remédier aux dysfonctionnements signalés. De nouveaux développements continueront d'intervenir au cours des prochains mois par exemple pour mieux traiter les signalements associés au e-commerce, aux applications mobiles et aux arnaques en ligne.

<https://signal.conso.gouv.fr/>

La disparition du tarif réglementé du gaz.

Les consommateurs qui bénéficient encore du tarif réglementé du gaz ont jusqu'au 30 juin 2023 pour changer d'offre.

Qui est concerné ?

Vous êtes concernés si votre contrat de gaz est au tarif réglementé, par exemple, si vous n'avez jamais changé d'offre de gaz naturel. Dans 95 % des cas, les consommateurs au tarif réglementé ont le logo ci-contre sur leur facture de gaz naturel.



Si vous avez un autre logo (même un logo Engie), vous n'êtes pas concernés, vous avez déjà quitté le tarif réglementé.

Les 5 % de consommateurs restant sont alimentés par une entreprise locale de distribution. Le logo est alors celui du fournisseur local, mais ces consommateurs doivent eux-aussi quitter le tarif réglementé.

Le calendrier :

Il n'est déjà plus possible (depuis le 20 novembre 2019) de souscrire un contrat au tarif réglementé. Ainsi, les personnes qui déménagent par exemple devront quitter le tarif réglementé.

Les consommateurs particuliers (qui consomment moins de 30 000 kilowattheures par an), les propriétaires uniques d'un immeuble à usage principal d'habitation (qui consomment moins de 150 000 kilowattheures par an) et les syndicats de copropriétaires d'un tel immeuble, ont jusqu'au 30 juin 2023 pour changer de contrat.

Que se passe-t-il si le consommateur n'a pas quitté le tarif réglementé le 30 juin 2023 ?

Le 1 juillet 2023, il sera automatiquement basculé sur une offre de marché chez le fournisseur historique (Engie dans 95 % des cas) sans aucune action de sa part. Les conditions de la nouvelle offre, qui seront déterminées par le fournisseur après avis conforme de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), seront envoyées par courrier aux consommateurs encore au tarif réglementé en avril 2023. Sauf opposition explicite ou s'il choisit un autre contrat, le client est réputé avoir accepté ces nouvelles conditions contractuelles applicables à partir du 1 juillet 2023.

Comme pour tout autre contrat de fourniture d'énergie, le client peut changer d'offre à tout moment sans frais et sans préavis.

L'information du consommateur :

La loi met en place un calendrier d'information des clients ayant encore un contrat au tarif réglementé. Ces consommateurs recevront 5 courriers entre 2020 et 2023, le premier leur parvenant au premier semestre 2020.

Optique

Tous les opticiens sont tenus de proposer une gamme de 17 montures/adulte et 10 pour les enfants, entrant dans le mode de prise en charge à 100%. Les verres (quelle que soit la correction) doivent être proposés ainsi que certains traitements ou options nécessaires (amincissement, anti-reflet...).

Si vous souhaitez une offre d'équipements plus large, les anciennes règles s'appliquent mais les complémentaires santé ne sont pas obligées à rembourser plus de 100 euros par monture.

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 !

Tribunal : une réforme importante.

L'année 2020 sera marquée par une profonde réorganisation judiciaire.

Suppression des Tribunaux d'instance, recours plus systématique à la conciliation, création des Tribunaux judiciaires, représentation par avocat... Les changements seront importants et feront disparaître des institutions connues de tous les justiciables

La création des tribunaux judiciaires

A compter du 1er janvier 2020, les tribunaux judiciaires viendront remplacer les tribunaux d'instance et les tribunaux de grande instance qui fusionnent. Le Juge aux Affaires Familiales (JAF) est toujours compétent en matière d'affaires familiales. Le tribunal judiciaire connaîtra de toutes les affaires civiles et commerciales pour lesquelles compétence n'est pas attribuée, en raison de la nature de la demande, à une autre juridiction.

La compétence des tribunaux de première instance ne porte plus sur le montant de la demande comme dans l'ancien système.

De plus, le tribunal judiciaire aura compétence exclusive dans les matières déterminées par les lois et règlements.

Dans la plupart des cas, ou sauf si la demande excède 5000 €, le tribunal judiciaire statue en dernier ressort.

Le recours à un mode alternatif de règlement des litiges est obligatoire (conciliation, médiation ou procédure participative) lorsque la demande tendra au paiement d'une somme n'excédant pas un certain montant ou sera relative à un conflit de voisinage.

La loi a prévu des exceptions à ce principe :

- Si l'une des parties au moins sollicite l'homologation d'un accord,

- Lorsque l'exercice d'un recours préalable est imposé auprès de l'auteur de la décision contestée,

- Si l'absence de recours à l'un des modes de résolution amiable mentionnés est justifiée par un motif légitime, notamment l'indisponibilité de conciliateurs de justice dans un délai raisonnable.

- Si le juge ou l'autorité administrative doit, en application d'une disposition particulière, procéder à une tentative préalable de conciliation.

Toutefois, cette obligation ne s'appliquera pas aux litiges relatifs à l'application des dispositions d'ordre public mentionnées à l'article L. 314-26 du code de la consommation relatif aux crédits immobiliers et aux prêts à la consommation.



Une alternative à la représentation par avocat.

Par dérogation au principe de la représentation exclusive par avocat, dans certaines conditions, les parties pourront se défendre elles-mêmes ou se

faire assister ou représenter devant le tribunal, outre par un avocat donc, par, notamment :

1. Leur conjoint,
2. Leur concubin ou la personne avec laquelle elles ont conclu un pacte civil de solidarité,
3. Leurs parents ou alliés en ligne directe,
4. Leurs parents ou alliés en ligne collatérale jusqu'au troisième degré inclus.

Soins dentaires : Les soins conservateurs (détartrage, soins de caries...) sont désormais intégralement pris en charge (assurance maladie + complémentaire santé), ainsi que les prothèses avec quelques restrictions. Dans le cas de choix plus larges les complémentaires santé peuvent intervenir.

Regard sur le bio.

Ces dernières années, le « bio » a envahi nos étals et nos rayons de supermarchés et au-delà des produits alimentaires, le label « bio » est posé sur d'autres produits comme les cosmétiques . La consommation de ces produits a augmenté de 15 % en 2018 par rapport à 2017 et 71 % des français déclarent acheter régulièrement ou occasionnellement des produits bio.

La culture « Bio » est un mode de production qui exclut en France l'usage des produits chimiques de synthèse, des OGM et limite l'emploi d'intrants (produits apportés aux terres et aux cultures comme les engrais, les insecticides, etc.). »

Les producteurs doivent respecter une réglementation et un cahier des charges stricts. Certaines dérogations sont prévues (5 % du produit au maximum) dans le cas principalement des produits transformés, une cinquantaine d'additifs et quelques conservateurs sont autorisés.

Il est évident que consommer bio est meilleur pour la santé, les légumes, fruits, céréales contiennent souvent plus de nutriments, vitamines (notamment grâce à une croissance lente)... néanmoins le bon sens, s'impose.

Le mode de vie « bio » c'est aussi une philosophie de vie , souvent assimilée à « écologique », et on peut s'interroger avant d'acheter des fruits exotiques bio qui ont dû traverser les mers (transport maritime très polluant) ou encore des cerises en hiver (bilan carbone des serres désastreux). On peut aussi se demander si la filière qui est censée être vertueuse (respect des sols, de l'air, de la biodiversité...) est toujours respectueuse de l'environnement ?

S'agissant de plats ultra transformés : même s'il contient des aliments bio, le produit, consommé régulièrement peut être source de différentes pathologies, car

présentant un profil nutritionnel pauvre et issu de procédés industriels, sans oublier les emballages plastiques... « Manger bio » ne signifie pas toujours « manger sain » et une pâte à tartiner « bio » sera toujours aussi grasse et sucrée que les autres...

Par ailleurs, il convient de ne pas confondre les produits dits « naturels » ou « diététiques » avec les produits bio.

Il convient également de veiller au respect des conditions de travail dans certaines entreprises ou encore la rémunération du travail des agriculteurs.

Quelques manières évidentes de consommer du bio de bonne qualité et qui offre aux producteurs une juste rémunération :

- Privilégier les circuits courts et la vente directe (AMAP*, magasins associatifs). On peut raisonnablement penser aussi que manger fruits et légumes de saison, plutôt que des tomates poussées en serres chauffées en hiver, procureront un maximum de qualité.

- Les normes ou contrôles sont parfois moins stricts hors de France (à fortiori hors d'Europe), préférer les achats français ou européens. Pourquoi ne pas commander sur Internet ?

- Etre attentif aux labels : 2 labels officiels existent, AB (100 % bio ou comprenant au minimum 95 % de bio dans les produits transformés) et Eurofeuille (logo européen). D'autres labels mettent l'accent sur l'aspect écologique et durable : l'environnement et le bien-être animal (Nature et Progrès) ou encore une juste rémunération aux producteurs (Bio Partenaire) et d'autres labels éthiques.

En résumé : privilégier le local et les saisons, être attentif aux labels et à l'origine.

*Association pour le maintien d'une agriculture paysanne.



Nous vous défendons.

Vente de billets d'avion sur Internet : prudence.

Pour effectuer différents achats, nous utilisons volontiers des comparateurs de prix. S'ils peuvent être utiles, ce sont d'abord des commerçants qui vendent : soyez prudents, certains sites ne sont pas du tout sérieux. Voici la mésaventure qui est arrivée à notre adhérent Monsieur P.

Le 22 octobre 2019, il achète sur mytrip.com un billet aller et retour de Paris CDG à Antananarivo, Madagascar. Le vol aller est prévu sur Air Madagascar, le retour sur Air Austral, le tout pour un montant de 1269,87 Euros.

Quand il a voulu embarquer pour le départ, l'employé d'Air Madagascar lui a annoncé qu'il n'était pas sur la liste des passagers pour l'aller mais seulement pour le vol retour !

Notre adhérent a alors dû acheter un nouveau billet aller pour pouvoir effectuer son voyage, ceci pour un montant de 1215 Euros.

A son retour, Monsieur P. se présente à notre permanence de Saint-Malo.

Air Madagascar nous a confirmé la réalité du problème et nous avons donc contacté Mytrip. Hélas, cet organisme s'est borné à des réponses évasives et laconiques de telle sorte que nous avons dû saisir le médiateur du tourisme.

Deux jours plus tard, curieuse coïncidence, mytrip proposait une offre de remboursement qui sera rapidement concrétisée.

Rappelons que si les comparateurs peuvent être utiles (hôtels, voyages...), vous obtenez souvent le même tarif en vous adressant directement à l'hôtel ou à la compagnie aérienne.



Peugeot est à l'écoute.

Le 10 décembre 2019, M. et Mme F...prenaient contact avec l'UFC Que Choisir de Saint MALO pour confier leur désarroi au conseiller de permanence. En effet, ayant acquis un véhicule d'occasion garanti 12 mois pour un montant de 15000 Euros auprès du groupe Courtois à Saint MALO en septembre 2018, ils eurent la mauvaise surprise de constater que le pot catalytique était bon à changer après n'avoir effectué



qu'un peu plus de 15000km, la garantie Premium s'avérant en outre dépassée de six mois.

Le groupe PSA, eu égard au kilométrage du véhicule, proposait dans un premier temps sa participation à 50 % du devis s'élevant à 966 Euros.

L'intervention de l'AL auprès du siège de PSA a permis d'obtenir une prise en charge à hauteur de 70 % des frais, la concession Peugeot de Saint MALO s'engageant alors à financer les 30% du reliquat de l'opération (changement du silencieux catalyseur).

On relèvera l'excellent accueil réservé à l'UFC Que Choisir par la direction de PSA sise à Rueil Malmaison, tout comme celui de la concession Peugeot de Saint MALO (qui porte bien son nom : Courtois) : Peugeot a réagi avec sérieux et a bien compris le sens de notre intervention, qui fut nécessaire.

Audition :

Des tarifs plafonnés sont imposés progressivement jusqu'en 2021 afin de permettre l'accès à des équipements de base sans reste à charge pour le patient, au 1er janvier 2021. Dans le cas d'appareils plus perfectionnés, les mutuelles complémentaires pourront indemniser au delà d'un plafond (de l'ordre de 900 à 1000€ par appareil).

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)

Sécurité & internet

3 sites officiels pour vous informer ou signaler des contenus malveillants :

« cybermalveillance.gouv.fr » est un programme gouvernemental ayant une mission de sensibilisation, prévention et soutien en matière de sécurité numérique.

Le site est une mine d'informations proposées sous forme de fiches ou mini-vidéos. On y trouve des conseils de sécurité pour nos appareils, des solutions de sauvegarde, des infos sur la protection sur les réseaux sociaux, les types d'arnaques... Il répond également à de nombreuses questions : pourquoi faut-il se méfier du wi-fi dans l'espace public, comment éviter les fausses mises à jour qui nous sont proposées... Enfin, il accompagne l'internaute dans l'établissement d'un diagnostic précis de la situation et peut le mettre en relation avec les spécialistes et organismes compétents. Le dépôt de plainte est fortement incité.

« internet-signalement.gouv.fr »

Le ministère de l'intérieur met à disposition cette plate-forme internet, destinée à signaler les contenus ou comportements illicites sur internet auxquels vous pourriez être confrontés. Votre signalement sera orienté et traité par le bon service et pourra entraîner une action de la part des autorités judiciaires. Vous trouverez sur ce site, là encore, de précieux conseils pour utiliser internet en toute sécurité et éviter ses travers.

Un numéro de téléphone est également disponible : 0 805 805 817 (gratuit)

Si vous avez simplement reçu un pourriel, utilisez : <http://signal-spam.fr>

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 DINARD

Cosec 29 rue Gouyon Matigon

le vendredi de 14h à 16h Tél : 02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

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/>

