



Le consommateur du Pays Malouin

N°51 JUIN 2020

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

Vous êtes nos adhérents et, en tant que tels, vous subissez à travers les contraintes que nous devons observer, des difficultés à nous joindre.

En effet, outre un protocole sévère, nous dépendons des décisions municipales d'ouvertures de leurs locaux. Voici les dates auxquelles nos permanences pourront reprendre selon la commune :

Dinard : réouverture début Septembre 2020
Cancalle ; fermée jusqu'au 15 Juillet 2020
Dol : réouverture début Septembre 2020
Combourg ; réouverture Septembre 2020

Saint Malo : réouverture le 16 juin sur rendez-vous au 02 99 56 80 47. Soyez persévérants car notre standard est saturé. Le masque sera obligatoire.

En attendant, n'hésitez pas à nous joindre via notre boîte mail.

Ceux d'entre vous qui reçoivent ce bulletin en version papier recevront également celui de mars en même temps : en raison du confinement, nous n'avons pu l'expédier avant, ce dont nous sommes désolés.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Pages 2 & 3 : Le covid 19 et les annulations.

Page 3 : Nous vous défendons

Page 4 & 5 : Nouveaux moyens de paiement : quelle sécurité ?

Page 5 : Bien utiliser les insecticides

Page 6 & 7 : Automobile : la LOA

Page 7 : Foires et salons.

Page 8 : Easy shower et le SAV

Sources des articles :

- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

Le Covid 19 : annulation, remboursements....

Le train :

Tous les voyages jusqu'au 24 juin inclus peuvent être échangés ou annulés sans frais, même ceux qui sont affichés comme non remboursables.

Pour les TGV et Intercités, il faut se rendre sur la rubrique « Mes commandes » du site Oui.sncf ou sur la rubrique « Mes voyages » de l'application. Le remboursement sans frais est possible jusqu'à 60 jours après la date prévue du voyage, mais dans ce cas la demande doit se faire via le formulaire de réclamation SNCF.

Utilisez aussi ce formulaire si le processus de remboursement depuis votre compte ne prend pas en compte ces mesures exceptionnelles. Ces règles s'appliquent aussi pour les TGV entre la France et Bruxelles (hors Thalys et Izy) et entre la France et le Luxembourg, ainsi que pour les billets DB-SNCF en coopération et les TGV Paris-Fribourg. Pour les billets Renfe-SNCF en coopération, la demande peut être effectuée en gare ou via le formulaire de réclamation SNCF.

Pour les Ouigo, les annulations des voyages jusqu'au 24 juin peuvent être effectuées à l'adresse :
<https://remboursement.ouigo.com/>

Les demandes de remboursement des billets (au format physique ou numérique) pour des voyages jusqu'au 30 avril pourront s'effectuer jusqu'à 60 jours après la levée du stade 3 de l'épidémie, sur le site régional du TER concerné, mais aussi en gare et guichets SNCF lorsque ceux-ci seront ouverts.



À noter: les services clients de la SNCF étant saturés, elle a annoncé que tous les billets non utilisés (TGV, Thalys, etc.) seront remboursés à la fin du confinement, même après le départ du train.

Eurostar

Les voyages prévus avant le 1er juin peuvent être annulés à l'adresse :

<https://help.eurostar.com/covid19/#/>

Le remboursement se fait en bon d'achat, utilisable jusqu'au 30 septembre pour des voyages jusqu'à fin mars 2021.

Thalys

Les voyages avec Thalys et Izy initialement prévus entre le 10 mars et le 30 avril sont remboursables ou échangeables sans frais ; ils peuvent être reportés jusqu'au mois d'avril 2021. Les voyages prévus du 1er mai au 31 juillet peuvent aussi être remboursés ou remplacés sans frais, mais la demande ne peut se faire que jusqu'à 30 jours avant le départ.

Le car

Les deux sociétés de cars longue distance en activité en France, Flixbus et Blablabus (ex-Ouibus), concernées par le décret de confinement paru le 17 mars au Journal officiel, ont suspendu leur activité jusqu'à nouvel ordre. Tous les billets seront remboursés, ont annoncé les deux sociétés. Flixbus fera parvenir à ses clients un bon d'achat du montant du billet sans frais d'annulation à l'adresse e-mail fournie lors de la réservation. Blablabus, de son côté, indique que ses clients recevront automatiquement un bon d'achat valable 1 an mais qu'il est possible de contacter leur service client pour demander un remboursement par virement.



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)

Le Covid 19 : annulation, remboursements : suite...

L'avion :

Quand la compagnie annule, la réglementation européenne est claire : la compagnie aérienne est tenue de proposer en premier choix au consommateur le remboursement du billet, dans un délai de 7 jours, au prix auquel il a été acheté.

(article 18 du règlement UE n° 1177/2010 du 24 novembre 2010.) ou (règlement CE n° 261/2004)

Comme l'a rappelé la Commission européenne dans sa communication du 18/03/2020 sur le sujet : « si les compagnies proposent un bon, cette offre ne peut pas affecter le droit du passager d'opter plutôt pour un remboursement » : les compagnies ne peuvent donc pas forcer les consommateurs à accepter un bon.



L'association UFC-Que Choisir n'est pas opposée à ce que des avoirs soient proposés aux voyageurs, et appellent ces derniers à examiner avec bienveillance l'opportunité d'un report ou d'un avoir. Mais elle refuse catégoriquement que cela leur soit imposé, c'est à eux de choisir.

La législation pourrait toutefois évoluer : des ministres européens des Transports se sont réunis, tentent de trouver une autre solution car les remboursements placeraient les compagnies dans une situation difficile.

Attention, si c'est vous qui annulez, c'est à vos frais, sans remboursement. Vous pourrez toutefois vous faire rembourser les taxes QW et QX

Les évènements et séjours :

De nouvelles règles de remboursement viennent d'être mises en place. Elles s'appliquent aux annulations effectuées après le 1^{er} mars de séjours touristiques, de location de voiture, de réservation d'hôtel mais aussi de billets de concert, de manifestations sportives ou de parcs de loisirs ainsi qu'aux cures thermales, soins dans des spas, location de vélo ou de skis et forfaits de remontées mécaniques

Chèques ou cartes-cadeaux multi-enseignes : prolongations en vue.

Du côté des chèques, bons ou cartes cadeaux (Kadéos, Tir Groupé, UpCadhoc, Wedoogift...) acceptés par de multiples points de vente physiques ou en ligne, la plupart des émetteurs indiquent avoir mobilisé leurs enseignes partenaires afin qu'elles les acceptent au-delà de leur date d'expiration initiale.

Tickets ou cartes-cinés :

Les cartes ou bons de cinéma prépayés, valables auprès des principaux exploitants cinématographiques (Pathé Gaumont, CGR, UGC...) devraient voir leur durée de validité automatiquement prolongée, sans démarche spécifique à effectuer.

ATTENTION : les informations de cet article sont données sous réserve : en effet, compte-tenu du contexte, la législation est susceptible d'évoluer régulièrement : consultez le site <https://www.quechoisir.org/dossier-coronavirus-covid-19-t2647/>

Nous vous défendons.

Monsieur H. avait réservé une traversée via Brittany Ferries que la compagnie a annulé le 19 mars en raison de l'épidémie de Covid 19. La compagnie proposait un report dans les 12 mois qui suivent et refusait tout remboursement. Monsieur H nous a alors contacté via Internet. A la date à laquelle nous avons traité ce dossier, la législation habituelle s'appliquait, imposant un remboursement dans un délai de 7 jours conformément à l'article 18 du règlement UE n° 1177/2010 du 24 novembre 2010. Brittany, en dépit de ses difficultés, a répondu favorablement à notre demande et s'est engagé à rembourser notre adhérent.

De nouveaux moyens de paiement : avec quelle sécurité ?

1 - La bonne vieille carte bancaire :

Depuis janvier 2018, pour les opérations frauduleuses effectuées par carte bancaire avant opposition, à la suite du vol ou de la perte de la carte, une franchise de 50 euros reste à la charge du client si le code confidentiel a été utilisé.

Cette franchise était auparavant de 150 €.

Cette franchise ne s'applique pas :

- s'il n'y a pas eu utilisation du code confidentiel,
- si la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de la carte ne pouvait pas être détecté avant le débit frauduleux.

La banque doit rembourser au plus tard un jour ouvré après la notification de l'utilisation frauduleuse, sauf si elle suppose une fraude de la part de l'utilisateur.

2 - L'obligation d'une authentification forte pour les paiements en ligne de plus de 30 euros

De nouvelles solutions concernant le renforcement de la sécurité des moyens de paiement en ligne sont prévues, et ont pour objet de généraliser une authentification forte du client pour les paiements électroniques de plus de 30 euros afin de limiter les risques de fraude.

L'authentification forte repose sur deux éléments ou plus d'authentification parmi les 3 suivants :

- connaissance (quelque chose que seul l'utilisateur connaît) : mot de passe, information personnelle,
- possession (quelque chose que seul l'utilisateur possède) : un ordinateur, un téléphone,
- inhérence (quelque chose que l'utilisateur est) : reconnaissance faciale, rétinienne ou

vocale (empreinte digitale).

L'authentification forte est requise pour :

- l'accès au compte de paiement en ligne,
- une opération de paiement électronique (virement, paiement par carte),
- une action exécutée par un mode de communication à distance qui présente un risque de fraude.

Des dérogations à l'authentification forte sont limitativement prévues par la directive car considérés comme peu risqués, notamment le paiement aux automates de transport et de parking, le paiement de faible montant sans contact ou à distance.

Initialement prévue au 14/09/2019, l'échéance a été

reportée : dans un premier temps, d'ici décembre 2020, il est prévu de remplacer de manière progressive, le recours aux codes SMS à usage unique par des solutions plus sûres comme la saisie d'un code confidentiel ou d'une empreinte biométrique à travers l'application mobile de banque en ligne. Plusieurs banques se sont déjà conformées à ces directives.

Dans un deuxième temps, d'ici mars 2021, une mise à jour de l'infrastructure 3d secure est prévue.

3 - L'apparition de deux nouveaux acteurs et services de paiement

- **les prestataires de services d'information sur les comptes (PSIC)** : ils recueillent et regroupent les informations relatives aux différents comptes bancaires détenus par un client. En pratique, par l'intermédiaire d'une application, il est possible de regrouper tous ses comptes bancaires (exemple : Bankin') .../...



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 !

Les prestataires de services d'initiation de paiement (PSIP)

Ces intermédiaires proposent des services de paiement parallèlement à ceux déjà existants, en créant un lien direct entre le débiteur et le bénéficiaire du paiement, sans passer par les acteurs bancaires et financiers classiques (Paypal par exemple). A terme, ces paiements devraient remplacer le paiement par carte ou par portefeuille électronique pour le commerce en ligne.

Ce n'est plus le client qui donne l'ordre à sa banque de payer son créancier (un commerçant, une entreprise, un particulier...), en utilisant une carte bancaire, un chèque ou autre. C'est l'intermédiaire qui initie le paiement, directement depuis le compte bancaire de son client et à sa demande, le plus souvent

sous forme de virement.

Ces deux nouveaux services de paiement se greffent à un contrat déjà existant entre le client et son banquier.

L'utilisateur doit donner son consentement au libre accès à son compte à des prestataires autres que le banquier qui ne pourra imposer un prestataire avec lequel il aurait établi un partenariat : l'utilisateur peut s'adresser au prestataire de services de paiement de son choix.

Les banques sont tenues de fournir l'accès aux données de leurs clients (avec leur accord) . Les clients doivent consentir à l'accès, à l'utilisation et au traitement de ces données qui sont protégées et leur utilisation est encadrée : elles ne doivent pas être utilisées, consultées ou stockées à des fins autres que la fourniture du service.

Insecticides DANGER : quelques rappels pour un usage raisonné

L'agence nationale de sécurité sanitaire, de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) évalue les nouveaux produits. Les résultats des recherches donnent lieu ou pas à une autorisation de mise sur le marché (prise au niveau national ou au niveau européen).

Une étude de l'ANSES a fait apparaître que de nombreux utilisateurs ne lisent pas les conditions d'utilisation figurant sur les emballages. Si l'usage de pesticides dans l'agriculture est un véritable enjeu de santé publique, l'emploi domestique de produits phytosanitaires entraîne plus de pollution et est la cause chaque année de nombreux accidents domestiques parfois extrêmement graves.

Dans la maison : Si vous utilisez des insecticides à la maison et pour éviter de contaminer votre intérieur, il convient de lire attentivement les indications figurant

sur le produit ou la notice qui l'accompagne. Un certain nombre de précautions s'imposent souvent : aérer la pièce que l'on a traitée, usage de gants.



Dans le jardin : depuis le 1er janvier 2019, l'achat et l'utilisation de pesticides est interdit.

De nombreuses solutions alternatives dont certaines issues de la permaculture, ont prouvé leur efficacité, rendez-vous sur :

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/comment-jardiner-sans-pesticides>

Respectez les consignes en matière de stockage, de ne pas vider ces produits dans l'évier mais de les déposer dans une déchetterie ou autre point de collecte dédié.

Concernant les produits écologiques : gardez à l'esprit que le risque présenté par une substance d'origine naturelle n'est pas moindre que celui présenté par une substance d'origine synthétique..

Automobile : la location avec option d'achat.

La location avec option d'achat (LOA) ou location avec promesse de vente, également appelée "leasing" ou crédit-bail, est une opération de location assortie d'une promesse unilatérale de la part de l'établissement financier (le bailleur) de vendre le bien loué : automobile, meuble, appareil électroménager...

Pendant plusieurs années, vous (le locataire) allez payer des loyers équivalents à des mensualités.

A la fin de la période de location, vous devez choisir : acquérir ou non ce bien. Pour acheter ce bien, vous paierez la valeur de rachat déterminée et inscrite dans le contrat initial.

Les constructeurs automobiles proposent des formules de LOA qui permettent l'échange du véhicule après deux ou trois années d'utilisation, avec des services d'entretien et d'assistance associés, et non plus sa seule acquisition.

C'est une solution intéressante pour les automobilistes qui changent souvent de voitures. Depuis ces dernières années, la LOA est le premier mode de financement de l'acquisition de véhicules devant le crédit à la consommation.

1 - Qu'est-ce que la LOA ? Comment cela fonctionne-t-il ?

Dans les opérations de location avec option d'achat, vous êtes seulement locataire du bien pendant une durée déterminée (souvent de 24 à 72 mois), c'est-à-dire que vous disposez immédiatement du bien sans en être propriétaire, contrairement au financement par crédit où vous êtes propriétaire du bien.

C'est l'organisme financier qui reste propriétaire du bien dans les contrats de LOA.

Le transfert de propriété en votre faveur n'aura lieu qu'à l'expiration de la période de location et après le règlement de la valeur de rachat, en cas d'exercice de l'option d'achat.

En tant que locataire, vous devez :

- régler le prix de la location,
- assumer les charges locatives,
- supporter les charges incombant au propriétaire (l'organisme financier).
- Respecter un kilométrage maximum.

Vous réglez :

Le montant (le coût total) de la location comprend trois éléments principaux : un dépôt de garantie, les loyers, avec éventuellement un premier loyer majoré, et l'option d'achat (ou valeur de rachat).

- Le dépôt de garantie Il est versé lors de la livraison du bien, il représente un pourcentage du prix du bien, généralement 15 % du prix du bien. Il ne produit pas d'intérêts, ne donne lieu à aucune rémunération.

- Les loyers

Pendant la durée de la location, vous devez verser des loyers

- La valeur de rachat ou valeur résiduelle

A l'échéance du contrat, vous devez choisir entre restituer le bien ou le conserver et en devenir propriétaire.

Si vous achetez le bien, vous devez verser une valeur de rachat. Elle s'ajoute au montant total des loyers. La somme de ces deux éléments constitue le prix de vente final du bien. Le montant du dépôt de garantie sera déduit du montant de la valeur de rachat. Souvent, la valeur de rachat correspond au dépôt de garantie.

Si vous renoncez à l'option d'achat, vous devez restituer le bien en bon état.



La LOA : suite...

En échange, le dépôt de garantie doit vous être rendu. Certains contrats font état d'une valeur de reprise.

Cette valeur de reprise peut se trouver réduite pour cause de kilométrage excédentaire, par exemple.

Vous assumez les charges incombant au locataire et au propriétaire

Vous êtes tenu d'assumer les charges de location ainsi que toutes celles qui incombent normalement au propriétaire (frais d'immatriculation, d'entretien, de réparation). Les sociétés de LOA n'assument jamais les charges de propriété mais certains contrats proposent des formules intégrant les frais d'immatriculation, l'assurance et l'entretien du véhicule.

Vous devez assurer le bien loué.

Comme tout conducteur, vous devez souscrire l'assurance obligatoire de responsabilité civile.

Mais en plus, l'organisme de financement peut, contractuellement, vous imposer de souscrire une assurance "dommages tous risques" destinée à couvrir les risques de perte, vol et destruction du véhicule (incendie, explosion, attentat...). Elle est souscrite au nom du propriétaire du véhicule, la société de crédit. Mais c'est

vous qui devez payer les primes d'assurance.

Il peut être intéressant de souscrire une "garantie valeur de rachat" qui indemnise la perte du véhicule sur la base de la valeur de rachat, et non pas sur la valeur vénale (prise en compte de l'ancienneté, du kilométrage...), en cas de destruction ou de vol du véhicule.

Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours.

Même si la LOA est assimilée à une opération de crédit, il n'y a pas indication du taux annuel effectif global dans les contrats de LOA (article R. 312-2- 11° et 12° du code de la consommation).

Et le coût ?

Il est comparable à celui du crédit et il faut vérifier au cas par cas. La LOA ne concerne que le neuf, le crédit lui s'applique aussi à l'occasion.

Et quand on peut payer comptant, c'est beaucoup moins cher !

Faites le calcul : en multipliant le nombre de mensualités par leur montant, en 4 ans environ, vous avez payé la voiture au prix du neuf. Si vous voulez la garder, il faut encore régler la valeur de rachat... Avoir une voiture neuve tous les quatre ans est confortable mais ça se paie.

Foires et salons : petit rappel.

Les foires et salons sont assimilés à des lieux destinés à la commercialisation. C'est à ce titre que les contrats qui y sont signés ne bénéficient pas d'un droit de rétractation.

Le professionnel doit afficher, de manière visible, sur un panneau dont la taille est supérieure ou égale au format A3 la phrase suivante : "Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans [cette foire] ou [ce

salon], ou [sur ce stand] " (article 1 de l'arrêté du 2 décembre 2014

Les offres de contrat proposées par le professionnel doivent mentionner, de manière lisible, la phrase suivante : "Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un achat effectué dans une foire ou dans un salon". L'encadré comportant cette phrase doit être situé en en-tête du contrat et dans une taille de caractère qui ne peut être inférieure à celle du corps douze (article 2 de l'arrêté du 2 décembre 2014).

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)

Easy Shower et le SAV

Détail ou signal inquiétant pour la première Société française de pose de douches et bains ? Il y a deux ans, un consommateur a fait remplacer sa baignoire par une douche EASYSHOWER. Il y a un mois, un petit support plastique (5 cm sur 6 cm) à la base des parois coulissantes, s'est brisé.

EASYSHOWER affirma qu'il n'y a plus de garantie au bout d'un an (tiens tiens !) mais a promis de d'envoyer la pièce contre une somme de 5 € mais finalement, elle n'est jamais arrivée : Easy Shower affirme qu'il n'y a plus de pièce ni de solution et refuse d'indiquer le nom du fournisseur. Faute de cette pièce, les parois ne sont plus soutenues à la base et bien que coulissant elles basculent aussi dans tous les sens.

Suite à l'intervention de l' UFC Que Choisir, un agent commercial d'EASYSHOWER a rappelé le consommateur pour lui dire qu'il disposait de la pièce en un seul exemplaire et que, contre un chèque de 46 €, frais d'envoi compris, il l'enverrait. Ce qui fut fait...

La question est donc réglée actuellement sauf si à nouveau cette pièce fragile venait à se casser. Le coût global de la douche a été de 6 969 €.

Le contrat signé avec Easy Shower comporte des clauses semble-t-il contraires à la réglementation (durée de la garantie) notamment et quid de la disponibilité des pièces détachées ? Gare à la douche froide !

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/>

