



Le consommateur du Pays Malouin

N°54 MARS 2021

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

Le printemps arrive, voilà au moins une bonne nouvelle ! En effet le Covid est toujours présent dans l'actualité de ce bulletin, mais nous espérons pouvoir dans le prochain numéro parler un peu de vacances...

En attendant nous cherchons les moyens d'organiser notre assemblée générale. Le contexte nous autorise-t-il à procéder en présentiel ? Vaut-il mieux une AG en visio conférence ? Dans ce cas, comment voter ? Autant de questions auxquelles nous réfléchissons.

Nous vous mettons en garde face à un nouveau fournisseur d'électricité : Barry Energy. En provenance des pays nordiques, son prix est celui de la bourse du marché de gros de l'électricité, Epex Spot, qui varie tous les jours et toutes les heures. Il s'agit donc d'une offre qui n'est compatible qu'avec le compteur Linky. Ainsi cet hiver, le MWh est monté jusqu'à 133 € aux heures de forte consommation, le matin et le soir, et s'est établi autour de 80 € les jours de froid. Depuis, aux mêmes plages horaires, il oscille entre 60 et 75 € selon les jours. Soit des niveaux élevés qui ne sont pas compétitifs.

Et puis, comme nous vous le disions, le printemps arrive, aucune urgence d'aller chez Barry !

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Pages 2 & 3 : Copropriété et coronavirus.

Page 3 & 4 : La pré-autorisation de votre carte bancaire.

Page 5 : Les dates limites de consommation.

Page 6 : Les incidents de paiement.

Page 7 : Nous vous défendons.
Démarchage téléphonique.

Page 8 : Médicaments génériques.
Devis : validité.

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 : 300 exemplaires- Réécriture/rédaction/mise en page : Patrick PEYRAS

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

Impression Imprimerie Auclerc - Cap Rance - Taden

Copropriété et coronavirus : des conséquences importantes

Syndic : renouvellement automatique du contrat.

L'ordonnance n° 2020-304 du 25 mars 2020 modifiée par l'ordonnance du 22 avril a précisé les dispositions applicables en la matière.

1er cas : le contrat de syndic expire ou a expiré pendant la période comprise entre le 12 mars 2020 et le 23 juillet 2020.

Celui-ci est renouvelé dans les mêmes termes jusqu'à la prise d'effet du nouveau contrat du syndic désigné par la prochaine assemblée générale des copropriétaires.

2ème cas : l'assemblée générale des copropriétaires a désigné un syndic dont le contrat prend effet à compter du 12 mars 2020 : les dispositions exceptionnelles ne sont pas applicables à ces copropriétés.

3ème cas : le contrat a expiré entre le 24 juillet 2020 et le 28 octobre 2020 : les règles classiques s'appliquent.

4ème cas : le contrat de syndic expire ou a expiré entre le 29 octobre 2020 et le 31 décembre 2020 inclus : celui-ci est renouvelé dans les mêmes termes jusqu'à la prise d'effet du nouveau contrat du syndic désigné par la prochaine assemblée générale des copropriétaires. Cette prise d'effet interviendra au plus tard le 31 janvier 2021.

*Si l'assemblée générale des copropriétaires a désigné, avant la publication de l'ordonnance du 18 novembre 2020, un syndic dont le contrat prend effet à compter du 29 octobre 2020, ces règles ne s'appliquent pas.

*L'ordonnance précise un point important :

La rémunération forfaitaire du syndic est déterminée selon les termes du contrat qui expire ou a expiré, au prorata de la durée de son renouvellement

Assemblée générale : L'ordonnance 2020-595 du 20 mai 2020 autorise la tenue à distance des assemblées générales de copropriété sans accord préalable.

Contrat de syndic : du nouveau depuis le 1^{er} juin.

La modification de la base de la rémunération : La rémunération du syndic sera toujours déterminée de manière forfaitaire. Toutefois, une rémunération spécifique complémentaire peut être perçue à l'occasion de prestations particulières de syndic qui ne relèvent pas de la gestion courante et qui sont définies par décret en Conseil d'Etat.

Le projet de contrat sera accompagné d'une fiche d'information sur le prix et les prestations proposées par le syndic selon un modèle fixé par arrêté (à paraître).

La possibilité de conclure une convention portant sur des prestations de services autres que celles relevant de sa mission de syndic

Actuellement, le syndic conclut un seul contrat avec les syndicats des copropriétaires. Désormais, le syndic pourra conclure avec le syndicat une convention portant sur des prestations de services autres que celles relevant de sa mission de syndic, après autorisation expresse de l'AG donnée à la majorité des voix exprimées.



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)

Copropriété et coronavirus suite...

Les honoraires pour travaux :

Seuls certains travaux et votés par l'assemblée générale des copropriétaires peuvent faire l'objet d'honoraires spécifiques au profit du syndic. Il s'agit, par exemple, des travaux d'amélioration de l'immeuble, des travaux de conservation ou d'entretien de l'immeuble, autres que ceux de maintenance ou d'entretien courant ou des études techniques.

La rémunération fixée dans le projet de résolution soumis au vote de l'assemblée générale doit être exprimée en pourcentage du montant hors taxes des travaux, à un taux dégressif selon l'importance des travaux préalablement à leur exécution.

Le syndic pourra mentionner, dans le contrat de syndic soumis au vote de l'assemblée générale de la copropriété, le barème relatif à ces honoraires spécifiques.

Individualisation des frais de chauffage et d'eau chaude :

Depuis le 25 octobre 2020, lorsque

l'immeuble est équipé d'une installation centrale de chauffage, de froid ou d'eau chaude sanitaire et muni des dispositifs d'individualisation des frais télé-relevables, le bailleur devra transmettre au locataire une évaluation de la consommation de chaleur, de froid et d'eau chaude sanitaire de son local privatif :

- Tous les 6 mois jusqu'au 31 décembre 2021
- Mensuellement à partir du 1er janvier 2022 ;
- Trimestriellement à la demande du locataire ou du copropriétaire.

Pour les logements en copropriété, le propriétaire devra fournir au locataire les informations qu'il a reçues de la part du syndic de l'immeuble.

Actuellement, un mois avant la régularisation des charges, le bailleur communique au locataire le décompte par nature de charges ainsi que, dans les immeubles collectifs, le mode de répartition entre les occupants.

Carte bancaire : vos fréquentes pré-autorisations.

La pré-autorisation c'est la possibilité, autorisée par la loi et encadrée, offerte au commerçant de vérifier la validité d'une carte de paiement et la solvabilité du client, sans pour autant avoir débité le compte.

Il s'agit ni plus ni moins d'une sorte de caution bancaire qui n'est pas sans conséquence pour le consommateur.

Quand par exemple, vous utilisez une carte dans un DAC (Distributeur Automatique de Carburant) pour acheter de l'essence, le montant final à payer n'est connu qu'après le service : on bloque une somme bien supérieure à celle que vous paierez.

La pré-autorisation est généralement utilisée au préalable par les commerçants en ligne (réservations hôtelières, locations de véhicules, etc.) pour vérifier si une carte

existe, est bloquée ou invalide ; avant d'exécuter le prélèvement du montant.

Si la pré-autorisation est refusée par la banque, le prélèvement total sera annulé et le paiement ne sera pas validé.

Attention : la somme provisoirement bloquée compte dans votre plafond de débit hebdomadaire !

Cela peut vous procurer des désagréments, notamment lors de transactions à l'étranger car votre carte peut être bloquée pour d'autres achats... Le fait d'avoir un plafond élevé ne suffit pas forcément à couvrir les différentes cautions et préautorisations : un voyage dans plusieurs villes, avec plusieurs hôtels et locations de voiture va faire "exploser" le plafond, même si au final les montants réellement débités sont bien inférieurs au plafond.

Carte bancaire : vos fréquentes pré-autorisations...

L'obtention de la réponse de la banque interrogée OUI ou NON est instantanée et impacte instantanément le compte du client. Par contre la libération de la pré-autorisation n'est pas instantanée, un délai de 24 à 48 heures n'étant pas rare.

Quelques exemples de cas concrets :

1 Location de voiture. Généralement les loueurs utilisent correctement la pré-autorisation : lors de la prise du véhicule, ils bloquent une somme sur la carte de paiement, somme correspondant d'une part au paiement de la location s'il n'a pas encore été effectué et d'autre part à la franchise en cas de sinistre. Au retour du véhicule, le loueur utilise cette pré-auto pour réellement débiter le montant de sa facture de location et relâche le reste.

Par exemple, avec une carte de crédit*, sur une caution de 1000 €, il débite réellement 250 € (facture de location) et annule la pré-auto sur les 750 € restant. Le compte du client est effectivement débité de 250 €.

Dans le cas d'une carte de débit*, le montant de 1000 € était bloqué "en attente" et se débloque partiellement après débit réel. Le client retrouve alors la capacité à utiliser ses 750 €.

2 Les hôteliers. Si les loueurs le font bien, pourquoi les hôteliers ne le font pas ?

Les hôteliers vérifient la solvabilité du client à leur guise, bien souvent en dépit de leurs propres conditions de vente : le jour où la réservation de 100 € est enregistrée, l'hôtel vérifie la solvabilité. On pourrait s'attendre à ce que le montant vérifié soit de 100 €. Mais non, de nombreux hôteliers majorent ce montant, parfois en triplant ce montant au cas où le client prendrait des

extras. Le jour de l'arrivée, on en remet une couche en prenant une nouvelle autorisation du montant du séjour souvent majoré d'hypothétiques extras. C'est réalisé indifféremment sur le compte VAD (vente à distance) ou sur le terminal physique "normal", suivant que le client tape ou non son code PIN au moment du paiement, on débite la carte du client sur le terminal physique, sans tenir compte des pré-autorisations précédentes bien évidemment.

Au final, il n'est pas rare que le client ait vu une somme de 500 € bloquée pour une réservation de 100 €. Combien d'hôteliers stipulent dans leurs conditions de vente qu'ils vont vérifier la solvabilité de la carte antérieurement au séjour ? En

l'absence de stipulation, cette pratique est illégale. Pour être acceptable : la pré-autorisation doit être stipulée dans les CGV le site de l'établissement ou sur les sites des agences de voyages en lignes.

Prévoir une pré-auto plusieurs semaines ou jours avant l'arrivée (ou la fin de la période d'annulation sans frais) dans le cadre d'un tarif flexible s'apparente à une pratique abusive ! A ce jeu là, les chaînes Accor et Louvre sont généralement respectueuses du client, sauf employé zélé.

***** Carte de débit ou de crédit ?** On a l'habitude d'utiliser le terme carte de crédit alors que nos cartes sont simplement des cartes de débit. Or, de plus en plus, les loueurs de voiture exigent des cartes de crédit, ce dont le voyageur doit vous avertir au préalable. La mention « débit » ou « crédit » figure au centre de votre carte. **Les cartes à débit différé sont des cartes de crédit, pas les autres.**



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 !

Date limite de consommation : DLC et autres acronymes...

Lors du confinement, vous avez eu l'occasion de vider vos fonds de placards et de congélateurs, conserves et sachets de lentilles oubliés ou encore épinards boudés ; peut-être avez-vous jeté un paquet de pâtes parce que périmé depuis 1 an ?

Rappel des règles.

La date limite de consommation (DLCM : à consommer jusqu'au...) s'applique à des denrées microbiologiquement très périssables et qui, de ce fait, sont susceptibles, après une courte période de présenter un danger immédiat pour la santé humaine.

Date de durabilité maximum (DDM : à consommer de préférence avant...) : une fois cette date dépassée, la denrée peut avoir perdu une partie de ses qualités spécifiques, sans pour autant présenter un risque pour le consommateur.

Les esprits malins diront que ces dates sont une invention des industriels de l'alimentation, pour obliger le consommateur à renouveler son achat (on est nombreux à oublier des victuailles au fond de nos placards). Mais il s'agit plutôt d'un réel souci de santé publique. Surtout, le principe de précaution s'impose pour certains produits (laitiers, viandes, poissons).

La DLCM concerne les produits laitiers, la viande, le poisson, les plats cuisinés, la charcuterie...S'il est tentant de congeler des produits proches de la date de péremption, cela reste fortement

déconseillé. Par ailleurs les industriels garantissent ces dates dans la mesure où les conditions de conservation ont été respectées (généralement au réfrigérateur), il faut bien sûr proscrire les ruptures de chaînes du froid.

Il est interdit de vendre des produits après la DLC.



La date de durabilité minimale (DDM) concerne pratiquement tous les produits secs, biscuits, légumes secs, riz, café...mais aussi des conserves (fruits,

saucés...). Consommer ces aliments après la DDM ne présente pas de risque sanitaire mais les qualités nutritionnelles et gustatives du produit peuvent en être affectées. Une fois ouverte, les conditions de conservation de toute denrée soumises à une DDM doivent être précisées.

On remarque que de plus en plus de grandes surfaces proposent (c'est légal) à la vente, des produits au-delà de la DDM, avec des réductions notables sur les prix. Selon l'ADEME, le gaspillage alimentaire représente 30 kg par an et par habitant, dont 7 kg d'aliments encore emballés.

Certains produits frais (supposés être consommés rapidement) sont exemptés de cette règle, fruits et légumes, boulangerie, produits issus de marchés locaux...

D'autres (yaourts, oeufs...) comportent une DLC mais peuvent être consommés au-delà (s'ils ont été correctement conservés), chacun faisant appel à son propre jugement/bon sens.

Abus de faiblesse : puis-je demander à mon médecin traitant de déclarer que je suis victime d'une altération de mes facultés intellectuelles pour faire reconnaître un abus de faiblesse ?

Pas à VOTRE médecin ! Cet état doit être déclaré par un médecin qui est inscrit sur une liste établie par le Procureur de la République- (articles 431 et 441 du code civil - jurisprudence Cass. Civ. du 29/01/20 n° 19-11386)

Compte bancaire : les incidents de paiement.

Qu'est-ce qu'un incident de paiement ?

Constitue un incident de paiement tout rejet par la banque d'un ordre de paiement (par chèque, prélèvement ou autre) pour défaut ou insuffisance de provision sur le compte bancaire ainsi que toute position débitrice non autorisée (article D. 133-5 du code monétaire et financier). Le compte n'est pas suffisamment créditeur pour permettre le paiement.

Qu'est-ce qu'un découvert ?

Un découvert correspond à un solde négatif de votre compte bancaire. Il peut être prévu, négocié et signé avec votre banque : il s'agit alors d'un découvert autorisé. La banque accepte les paiements jusqu'au plafond du découvert. En contrepartie, vous payez des agios. Si le découvert n'est pas prévu avec votre banque ou si le montant du découvert autorisé est dépassé, vous risquez un incident de paiement.

Le plafonnement des frais de rejet :

Il existe deux types de frais :

En cas de rejet d'un chèque, l'ensemble des frais de toute nature perçus par l'établissement bancaire ne peut excéder un certain plafond en fonction du montant du chèque (article D. 131-25 du code monétaire et financier) : le montant maximum des frais bancaires est de 30 euros en cas de rejet d'un chèque d'un montant inférieur ou égal à 50 euros, il est de 50 euros en cas de chèque rejeté d'un montant supérieur à 50 euros.

Constitue un **incident de paiement unique** le rejet d'un chèque présenté au paiement à plusieurs reprises dans les 30 jours suivant le premier rejet. Les frais ne sont alors perçus qu'une fois. En cas de rejet d'un virement ou d'un prélèvement, le montant des frais bancaires ne peut pas excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté et est plafonné à 20 euros (article D. 133-6 du code monétaire et financier).

En cas d'émission de chèque sans provision, en plus des frais, des sanctions sont applicables : la personne qui a émis le chèque peut se retrouver interdit bancaire, c'est-à-dire qu'elle ne peut plus émettre de chèque pendant 5 ans maximum, sauf régularisation (article L. 131-78 du code monétaire et financier).

L'interdiction est générale : elle s'applique à tous les comptes du client, dans toutes ses banques ou établissements financiers.

Qu'est-ce qu'une commission d'intervention ?

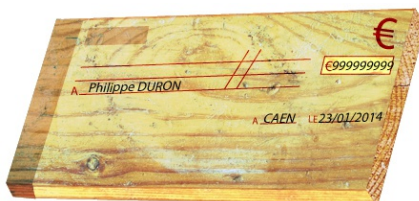
Lorsqu'une banque accepte une opération débitrice qui met le compte bancaire en situation d'irrégularité de fonctionnement (insuffisance de provision), elle va prélever en plus des agios ou intérêts débiteurs liés au découvert, des frais appelés "commissions d'intervention qui peuvent être comprises dans d'autres frais pour incidents comme le rejet de prélèvement ou d'un chèque pour solde insuffisant.

Ces frais, qui sont en moyenne de 8 euros par opération, s'ajoutent aux agios de son découvert.

Depuis le 1er janvier 2014, les montants des

commissions d'intervention prélevés par les banques sont plafonnés (article L. 312-1-3 du code monétaire et financier), par opération et par mois, avec un plafonnement spécifique pour les clients en "situation de fragilité financière".

Les plafonds sont prévus aux articles R. 312-4-1 et R. 312-4-2 du code monétaire et financier : pour tous les clients, les frais ne pourront pas excéder 8 euros par opération et 80 euros par mois. Pour les personnes en situation de fragilité financière, qui ont souscrit l'offre spécifique clients fragiles (OCF), ce plafond est fixé à 4 euros par opération et 20 euros par mois.



Nous vous défendons : Air Serbia a fini par payer !

Nous avons déjà évoqué ce dossier sur notre site internet et notre récente page facebook.

M. & Mme K avaient réservé, via la plateforme Expédia, un vol pour la Croatie avec la compagnie Air Serbia, qui a finalement annulé la réservation le 13 mai en raison du Covid 19.

Air Serbia a d'autorité proposé un bon d'échange alors que la législation (règlement CE n° 261/2004 du 11 février 2004 ; art. 5, 7 et 8) impose un remboursement sous 7 jours.

M. et Mme K ont refusé conformément à leur droit et sont venus consulter notre association.

Suite à nos démarches, Air Serbia a tout d'abord refusé puis, comme nous insistions, a exigé l'accord d'Expédia, alias Oui SNCF,



dont le nom figure sur la réservation.

Oui SNCF n'a jamais répondu. En revanche Expédia a toujours réagi positivement mais avec un délai important dû aux nombreuses demandes en cours.

Par ailleurs, Air Serbia, outre ses nombreux messages automatiques non pertinents nous a imposé de passer via sa plateforme de Chicago qui a tout d'abord prétendu que M. et Mme K. avaient accepté un voucher !

Il aura donc fallu 8 mois de tractations interminables tous azimuts, sans négliger aucune piste, de Chicago à Belgrade, souvent en anglais, avant que la compagnie rembourse finalement le billet sans respecter les délais qu'elle avait elle-même fixés.

Démarchage téléphonique : la Loi se durcit.

Suite à un nombre important d'appels incessants à vocation commerciale s'invitant dans le

quotidien des consommateurs et à l'échec de dispositifs type Bloctel, une nouvelle Loi (Loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020) beaucoup plus sévère a été promulguée.

Votre prestataire FAI doit, lors de la signature d'un nouveau contrat, comprendre sous une forme claire, détaillée et aisément accessible l'information quant à la faculté pour l'abonné de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Lors de tout appel d'un démarcheur, celui-ci



doit, au début de l'appel, informer de manière claire, précise et compréhensible le consommateur sur sa faculté de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Toute prospection commerciale par des professionnels ayant pour objet la vente d'équipements ou la réalisation de travaux visant un logement en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergie renouvelables est interdite : l'isolation à 1 € a fait suffisamment de victimes.

D'autres mesures sont à venir, nous vous tiendrons informés.

On n'a pas le temps d'attendre...

La plupart des Consommateurs que nous sommes ne veut plus attendre ; on veut tout, tout de suite (comme des enfants gâtés) et l'économie s'est mise au diapason en prônant le « 48 heures chrono », le « drive » aux dépens des conditions de travail de nuit des ouvriers et des transporteurs. « L'urgent, c'est hier », d'où l'humour de sages Africains : « vous avez une montre et nous, on a le temps ! »

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)

Médicaments génériques

Avant, il était possible au médecin d'apposer la mention "non substituable" sur les ordonnances afin de s'opposer au remplacement du médicament de marque par un générique. Depuis le 1er janvier 2020, cette mention n'est plus suffisante.

Le praticien devra en préciser le motif ; trois cas de figures sont prévus et le praticien devra en indiquer le code sur l'ordonnance :

- MTE (médicament à marge thérapeutique étroite (pour des pathologies spécifiques, épilepsie, anti-rejets...).
- EFG concerne les enfants de moins de 6 ans, certains médicaments (comprimés...) leur étant difficilement administrable.
- CIF, contre-indication formelle et démontrée (cas d'allergie par exemple).

En cas de refus de la substitution par le patient, celui-ci devra supporter le coût de la différence.

Y a-t-il une durée de validité en matière de devis ?

La loi n'impose pas de durée légale de validité du devis.

En revanche, le client et le professionnel peuvent convenir d'un délai d'exécution. Si celui-ci n'est pas précisé, le juge retient un délai raisonnable (Cass.3ème civ. 16 mars 2011 n°10-14051)

De même, la durée de validité du devis non précisée est généralement de 3 mois.

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 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences COMBOURG

6 Boulevard du Mail

Jeudi 9h30 à 11h30 (02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

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, 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/>

