



Le consommateur du Pays Malouin

N°55 JUIN 2021

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

Dans le dernier numéro nous exprimions l'espoir de pouvoir évoquer les vacances dans ce bulletin : même s'il est encore un peu tôt, il n'est pas interdit de s'y préparer : passeport, retards d'avion : une petite mise à jour des règles en vigueur ne peut pas faire de mal.

Quand ce numéro vous parviendra, vous aurez voté pour les différentes résolutions de notre assemblée générale qui s'est tenue exceptionnellement par correspondance : la législation a été adaptée pour ce faire et nos statuts ont dû évoluer. Cette formule est néanmoins très onéreuse en termes de frais d'envoi, et nos permanences qui ont fermé quelques mois nous ont privé de nouvelles adhésions. Fort heureusement, vous avez massivement renouvelé la vôtre de telle sorte que le nombre global d'adhérents est stable : soyez-en chaleureusement remerciés car vous êtes quasiment notre seul financement.

Enfin la campagne « énergie moins chère » débute ces jours-ci. Elle concerne le gaz et l'électricité. Les prix seront fixes sur un an et l'offre petits producteurs est garantie « origine France ». A compter du 15 juin, surveillez le site quechoisir.org pour vous inscrire.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Pages 2 & 3 : Le passeport biométrique

Page 3 : Assemblée générale.

Page 4 : Retard d'avion

Page 4 & 5 : Le streaming.

Page 6 : La livraison.

Page 7 : Nous vous défendons

Page 8 : Décès de Michel DUFOUR

Sources des articles :
- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

Le passeport biométrique.

Bien que vous risquez de ne pas en avoir besoin tout de suite, autant être prêt quand vous aurez enfin le droit de vous évader. Délivré depuis 2009, le passeport biométrique est un document de voyage hautement sécurisé. Où faire une demande de passeport biométrique ? Quel formulaire remplir ? Sous quel délai et pour quel prix l'obtenir en mairie ? Voici tout ce qu'il faut savoir sur le passeport biométrique.

Une simple carte d'identité suffit pour prendre votre vol lors d'un voyage dans l'un des 27 pays de l'Union Européenne. Cependant, un passeport est forcément exigé pour partir dans certains autres pays. Le passeport biométrique a été créé en 2009 dans le but de lutter contre la fraude et la falsification. Il succède ainsi au passeport électronique, moins sécurisé (mais celui-ci reste valable pour ses titulaires jusqu'à sa date de fin de validité).

Qu'est-ce qu'un passeport biométrique ?

L'une des différences fondamentales entre le passeport biométrique et le passeport électronique réside dans l'intégration des empreintes digitales du demandeur dans le document biométrique. Les empreintes s'ajoutent en effet aux données d'état civil de la première page et à la photo d'identité, qui étaient déjà incluses dans le passeport électronique.

Visuellement, la seule chose qui différencie un ancien et un nouveau passeport est le soulignement du mot "passeport" sur la couverture. Le passeport biométrique n'exempte pas forcément de l'obtention

d'un visa, tout dépend du pays dans lequel vous vous rendez. Le ministère des Affaires étrangères fournit les indications adéquates en fonction du pays de destination. Sa validité est de 10 ans pour les personnes majeures et de 5 ans pour les personnes mineures.

Comment effectuer une demande de passeport biométrique ?

La demande de passeport biométrique doit être faite dans une mairie équipée, c'est-à-dire dotée d'une station biométrique, même si elle se trouve dans une commune ou un département autre que celui de votre domicile. La demande de passeport biométrique débute en renseignant le



formulaire Cerfa n° 12100*02 pour les personnes majeures et Cerfa n° 12101*02 pour les personnes mineures. A noter : il est possible de pré-remplir ce formulaire en ligne, avant de se rendre en mairie (cela

fait gagner un peu de temps). Ensuite, selon la situation (mineur ou majeur, première demande ou renouvellement), des pièces justificatives sont exigées.

Pour une première demande, il faut par exemple :

- un justificatif d'état civil (carte d'identité - original + photocopie - ou extrait d'acte de naissance comportant la filiation, datant de moins de trois mois)
- une photo d'identité
- un justificatif de domicile, aux nom et prénom du demandeur (original + photocopie)
- un justificatif de l'autorité parentale (si le demandeur est un mineur).

Pour un renouvellement de passeport, le justificatif d'état civil n'est pas demandé, il suffit de produire l'ancien passeport.

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)

Passeport biométrique suite...

Quelle photo pour le passeport biométrique ?
La photo d'identité pour l'obtention d'un passeport biométrique répond à des règles strictes.. Il est conseillé de la réaliser chez un photographe ou dans un photomaton où les règles sont clairement éditées et respectées.

Quel délai pour obtenir un passeport biométrique ? On estime le délai de délivrance entre 2 et 4 semaines, selon la préfecture où la demande est déposée. Le délai varie aussi en fonction de la période de demande (les vacances scolaires allongent l'attente de manière significative) ou des vérifications plus approfondies que la préfecture doit réaliser. Un SMS est envoyé au demandeur dès lors que le passeport est disponible s'il a, au préalable, indiqué un numéro de téléphone portable sur le formulaire de demande. Il vous faut le récupérer dans la mairie où vous avez déposé votre dossier.

Quel prix pour un passeport biométrique ?
Pour un passeport biométrique, il faut des timbres fiscaux dont le prix varie selon l'âge du demandeur : 86 euros pour un adulte, 42 euros pour les mineurs de 15 ans et plus, 17 euros pour les mineurs de moins de 15 ans. Vous pouvez vous procurer un timbre fiscal dans un bureau de tabac, dans certains centres des finances publiques,

dans certaines préfectures ou sous-préfectures. Mais le plus simple reste d'acheter son timbre fiscal en ligne. Le timbre est dit dans ce cas "dématérialisé ou électronique ». Pour cela, rendez-vous sur le site timbres.impots.gouv.fr, précisez si vous êtes majeur/mineur, puis acquittez le montant nécessaire via votre carte bancaire. Votre timbre vous sera envoyé par courrier électronique ou par sms (avec un numéro de référence). Il est utilisable pendant 6 mois et remboursable pendant 12 mois à compter de sa date d'achat si finalement vous ne l'utilisez pas.

Passeport perdu ou volé : que faire ? Il est important de signaler la perte ou le vol de votre passeport à la Police. Une déclaration de perte peut également être effectuée en mairie. Ensuite, il faudra effectuer une demande de renouvellement classique selon les formalités d'usage. Si vous égarez votre passeport pendant votre séjour à l'étranger, adressez-vous au consulat le plus proche qui pourra vous établir un passeport en urgence, et prévenez les autorités locales de police afin d'éviter toutes utilisations frauduleuses. Il est utile de sauvegarder en ligne son passeport, dans ses mails par exemple.



Assemblée générale !

Comme évoqué en page 1, notre assemblée générale s'est tenue par correspondance le 4 juin. Nous tenons à remercier tous ceux qui ont tenu à y participer en renvoyant leur bulletin de vote : vous avez été 172, soit sensiblement plus nombreux que lors de nos assemblées en présentiel, que nous privilégions bien entendu.

La modification des statuts nécessaire à cette évolution a été très largement adoptée, ainsi que le rapport moral et le

compte-rendu financier. Vous avez aussi élu 3 nouveaux administrateurs : Serge Le Monnier, Michel Lemée et Patricia Pigeon et renouvelé le mandat d'Annie le Damany et Martine Legarlantézec.

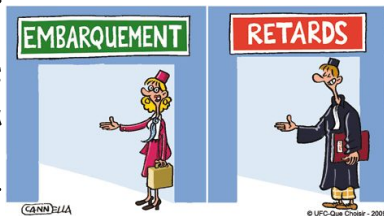
Le nouveau Conseil d'administration se réunira à la fin du mois pour élire un nouveau bureau.



Retard d'avion : l'indemnisation

Le règlement (CE) n°261/2004 établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers, en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol (à partir de 3 heures).

Votre vol doit décoller ou atterrir dans un aéroport de l'Union européenne, dans ce dernier cas la compagnie aérienne doit également avoir son siège dans



l'Union Européenne. Les passagers aériens peuvent effectuer leurs réclamations jusqu'à 5 ans rétroactivement. Peu importe que vous ayez pris le vol en voyage d'affaires ou dans le cadre d'un voyage organisé, c'est la personne qui a subi le désagrément du vol qui reçoit l'indemnité.

La question s'est posée de savoir qui devait indemniser le passager si une réservation

unique donne lieu à des vols successifs avec des compagnies différentes. La Cour de justice de l'Union européenne, dans une jurisprudence récente, rappelle que le règlement (CE) n°261/2004 s'applique à un vol avec correspondance dont le premier vol a été effectué au départ d'un aéroport de l'Union européenne même si le second vol a été effectué par un transporteur non européen vers un aéroport hors de l'Union européenne.

La Cour souligne que, dans le cadre de vols avec une ou plusieurs correspondances donnant lieu à une réservation unique, un transporteur aérien effectif ayant réalisé le premier vol ne peut arguer du fait que le retard important subi est dû au vol ultérieur opéré par un autre transporteur aérien. A noter que, dans ce cas, la compagnie aérienne indemnificatrice a le droit de se retourner contre l'autre compagnie aérienne afin d'obtenir la compensation du paiement de l'indemnisation.

Le streaming : définition, légalité et risques...

Le streaming permet la lecture d'un flux audio ou vidéo (cas de la vidéo à la demande) à mesure qu'il est diffusé. Il s'oppose ainsi à la diffusion par téléchargement de fichiers qui nécessite de récupérer l'ensemble des données d'un morceau ou d'un extrait vidéo avant de pouvoir l'écouter ou le regarder.

Regarder une série ou un replay sur le site d'une chaîne de télévision, visionner un film sur une plateforme de VOD, écouter de la musique sur Deezer ou Spotify, voir une vidéo sur Youtube ou Dailymotion, le streaming est un mode de diffusion pratique, rapide et omniprésent sur

Internet. Il est aussi très présent pour regarder les événements sportifs diffusés sur des chaînes payantes.

Pendant le confinement, les abonnements aux plateformes de streaming légal ont fortement augmenté.

De nombreux sites de streaming illégaux en ont profité pour émerger et s'installer sur le net.

Quelle est la différence entre le streaming légal et l'illégal ?

Les sites de streaming sont légaux s'ils ont payé ou s'ils détiennent les droits d'auteur des contenus utilisés. Youtube, Dailymotion, Vimeo, Deezer, Spotify, les sites internet

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 !

Le streaming : suite...

de chaînes de télévision ou de radio, les sites vidéo à la demande...sont légaux.

Si vous êtes abonné à un service de streamingg payant (SVOD) vous pouvez en profiter dans tous les pays de l'Union européenne lors de vos courts séjours.

Les sites qui diffusent des contenus sans s'être acquittés des droits d'auteur agissent en toute illégalité. Les visionnages des films, séries, l'écoute de la musique en streaming, ou le fait d'accéder à des chaînes de télévision payantes (pour regarder un match de foot par exemple) via ces sites est alors illégal, même si l'internaute a enregistré un compte et payé un abonnement.

Attention ! Les sites de streaming illégal diffusent bien souvent tout type de vidéo (pornographique y compris) accessible par des mineurs sans aucune protection.



Comment repérer un site de streaming illégal ?

Voici quelques indices qui peuvent vous alerter :

- Un film est disponible sur une plateforme de streaming alors qu'il est dans les salles de cinéma ? Ce n'est pas bon signe !
- Le site n'affiche aucun nom de société, numéro d'enregistrement, adresse de contact ou ne mentionne pas de conditions générales d'utilisation ou ne prévoit pas de politique de traitement des données personnelles ? Méfiez vous !
- Le site est rédigé dans un français approximatif et/ou contient beaucoup de fautes d'orthographe ? Un indice de plus !
- De nombreuses publicités, notamment à caractère pornographique ou pour des jeux en ligne, apparaissent sur le site à chacun de vos clics ? Fuyez !
- Le site n'est pas sécurisé (http au lieu de https) ou ne prévoit pas de moyens de paiement sécurisé ? Changez de site !

Quels sont les risques du streaming illégal en Europe ?

Il n'existe pas de règlement ou directive européenne qui sanctionne le streaming illégal. Chaque pays de l'union européenne a ses propres règles et ses propres sanctions. Les risques pèsent soit sur la personne qui visionne un contenu illégal soit sur le propriétaire de la connexion internet, soit sur la personne qui publie la vidéo sur un site illégal.

En France, le visionnage de contenu en streaming illégal n'a, jusqu'à ce jour, pas été sanctionné par la Haute Autorité pour la diffusion des oeuvres et la protection des

droits sur internet (HADOPI). Mais la future Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) devrait en principe s'attarder davantage sur le sujet, en 2021.

Pour le moment le risque pénal pèse surtout sur la personne qui publie la vidéo, pas celle qui la regarde. Faire une copie d'une vidéo protégée par les droits d'auteur est passible d'une peine d'emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 300.000 €.

Mais il y a aussi des risques pour votre ordinateur ou votre téléphone. La lecture en continu reste stricto sensu un téléchargement mais le stockage est provisoire et n'apparaît pas directement sous forme de fichier sur le disque dur du destinataire. Les données sont téléchargées en continu dans la mémoire vive, sont analysées à la volée par l'ordinateur ou le smartphone et rapidement transférées vers un écran ou un lecteur multimédia (pour affichage), puis remplacées par de nouvelles données. Ces sites véhiculent toutes sortes de virus et peuvent aussi générer à votre insu des abonnements farfelus mais coûteux que vous découvrirez plus tard sous forme de prélèvement sur votre compte bancaire via votre fournisseur d'internet.

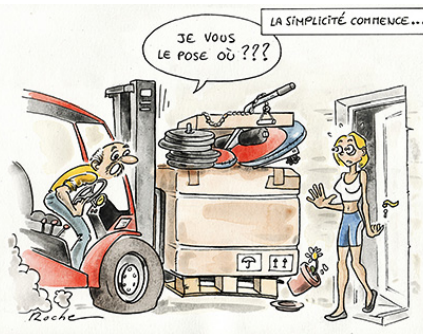
La livraison : petits et gros soucis...

La livraison, c'est le transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. (Article L216-1 du Code de la consommation). Il en va de même pour l'exécution d'un service ou d'une prestation.

La date de livraison :

Le professionnel est obligé de communiquer de façon claire et lisible, avant la signature, la date (ou le délai) à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service (article 111-1 du Code de la consommation). Les mentions " dès que possible ", " selon l'approvisionnement " ou " à titre indicatif " sont considérées comme abusives.

Le consommateur peut demander à ce qu'un délai précis soit respecté : le commerçant est libre d'accepter ou non la commande.



Livraison retardée : si 30 jours après la date fixée, vous n'êtes pas livré, il faut mettre le professionnel en demeure de livrer avant une autre date que vous considérez comme raisonnable.

Si à cette nouvelle date la livraison n'est toujours pas intervenue, vous pouvez demander la résolution de la vente par courrier ou mail avec avis de réception.

Le contrat est considéré comme résolu dès la réception du courrier ou du mail par le professionnel, sauf s'il s'est exécuté entre temps. Le remboursement doit intervenir dans les 14 jours.

Marchandise endommagée : En cas d'achat à distance, le vendeur est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat, y compris via un prestataire

transport par exemple. Il doit vous rembourser ou vous livrer à nouveau, sans aucun frais à votre charge, hormis le recommandé que vous devez lui adresser pour le mettre en demeure de s'exécuter. Auparavant, portez vos réserves sur le bon de livraison et informez aussi le transporteur en RAR.

En cas d'achat en magasin : examinez au moins l'état de l'emballage, l'idéal étant de l'ouvrir afin de vérifier l'article : le livreur doit vous en laisser le temps. La signature

du bon de livraison vous engage, la mention « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur. Au moindre doute, y compris si la livraison est incomplète ou erronée, refusez de signer. C'est au vendeur, qui reste propriétaire et donc

responsable de la marchandise d'exercer les recours contre le transporteur (article 216-1 du code de la consommation).

Cas particulier : le consommateur choisit lui-même un transporteur. Dès lors que ce dernier prend en charge le colis, le consommateur en devient le propriétaire et c'est à lui d'exercer les recours contre le transporteur. Il doit alors écrire les réserves sur le bon de livraison et les confirmer sous 3 jours en RAR. Si le transporteur ne justifie pas lui avoir laissé la possibilité de vérifier effectivement le bon état de la marchandise, il a 10 jours pour formuler ses réserves en RAR. (Article L224-65 du code de la consommation.)

Depuis le 1er janvier 2021, les administrations et organismes chargés d'une mission de service public (CAF, URSSAF...) ne doivent plus imposer un numéro surtaxé aux usagers.

A noter que les collectivités territoriales (mairie, département...) restent libres d'utiliser des numéros surtaxés.

Nous vous défendons : garantie Foncia : soyez vigilants !

M. Z est propriétaire d'un appartement qu'il souhaite louer. Il s'adresse à une agence Foncia qui lui propose la Garantie Loyers Impayés (GLI), moyennant 2,5 % H.T. du montant recouvré, en sus des 6 % pour la gestion du bien.

Le locataire fera souvent défaut et la GLI va fonctionner. Les choses vont se gâter quand le locataire donnera son congé : lors de l'état des lieux organisé par une entreprise spécialisée mandatée par Foncia, le montant de la remise en état de l'appartement se monte à plus de 800 €. Foncia propose, au titre de la GLI, une prise en charge de 163€.

Monsieur Z fait alors intervenir sa protection juridique mais Foncia reste sur sa position. Monsieur Z s'adresse alors à notre association.

S'il est vrai que la GLI ne couvre pas toutes les dégradations commises par le locataire, nous contestons néanmoins son évaluation. Par ailleurs, il s'avère que plusieurs loyers impayés, d'un montant supérieur à 5000€ n'ont pas été remboursés depuis des mois.



Or, pour solder le dossier, Foncia impose la signature d'une quittance subrogative intégrant l'ensemble des sommes à verser valant quitus.

Nous intervenons auprès de Foncia en contestant le montant de la prise en charge suite à l'état des lieux tout en exigeant au préalable le versement des loyers qui est lui contractuel et trimestriel.

Foncia cesse alors de répondre. Nous menaçons de saisir la justice et de mettre en ligne le dossier. Foncia réagit en prétendant que tous les loyers ont été indemnisés et que plus aucune somme n'est due à ce titre, contredisant sa propre quittance subrogative, ce que nous faisons bien évidemment remarquer.

Ceci dit, il s'agit vraisemblablement d'une erreur parce que Foncia éditera finalement un document de nature à satisfaire Monsieur Z proposant le versement des loyers impayés et la prise en charge de la remise en état de l'appartement à concurrence de 664 €. Le paiement rapide est espéré !

D'Engie à Enedis : 8 mois pour corriger une erreur !

Lorsque Madame B. entre dans son logement, une grossière erreur d'indexation est commise, puisque l'index du gaz a été attribué à l'électricité. S'ensuivent des factures d'autant plus aberrantes et excessives qu'aucun relevé n'intervient pendant deux ans et que le compteur est remplacé par un Linky.

Madame B. obtiendra une régularisation partielle après deux mois de démarches



auprès d'Engie mais sa facturation reste démesurée.

Lorsqu'elle nous sollicite, nous transmettons le dossier au service dédié aux associations de consommateurs d'Engie, qui nous répond en demandant à Enedis de prendre en compte la correction d'index. Il faudra six mois pour que cette démarche aboutisse et que Madame B. voit ses prélèvements enfin corrigés.

Vinted, le site de revente d'objets d'occasion est le 6e site le plus consulté en France en 2020. Après avoir analysé les conditions générales mais aussi la présentation de l'application et le processus d'achat, Que Choisir a identifié plusieurs pratiques considérées comme trompeuses. Une mise en demeure a ainsi été adressée à Vinted début janvier tout comme une alerte aux services de la DGCCRF.

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)

Décès de Michel Dufour, Président Honoraire Fondateur de l'Association Locale UFC Que Choisir de Saint-Malo.



Nous avons le regret de vous annoncer le décès de Michel Dufour Président Fondateur de l'Association Locale UFC Que Choisir de Saint Malo.

Agé de 81 ans, il avait créé notre association en 2005. Il en est resté président de nombreuses années.

Jusqu'à ces derniers mois, il était encore très impliqué

dans l'organisation des enquêtes que nous effectuons pour le compte de Que Choisir ainsi que dans les relations avec la presse locale.

Vous avez peut-être croisé sa voiture dans Saint-Malo, toujours peinte aux couleurs de Que Choisir. Il a inlassablement défendu la cause des consommateurs dans notre région.

Au nom de tous les membres de l'Association Locale UFC Que Choisir de Saint Malo, nous présentons nos plus sincères condoléances à sa famille.

Nous lui rendons hommage en assurant la pérennité de l'Association Locale.

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/>

