



# Le consommateur du Pays Malouin

N°57 DECEMBRE 2021

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

Chère adhérente, cher adhérent,

Dans un contexte sanitaire à nouveau difficile, vous trouverez dans ce numéro de décembre quelques conseils pour vos achats de Noël et les soldes de janvier. Vous pourrez aussi lire la suite de l'article consacré à l'alimentation.

IL faut que vous sachiez que l'envoi de ce bulletin par courrier a un coût financier non négligeable (impression, envoi) mais aussi un coût environnemental (encre, papier, Co<sup>2</sup> pour le facteur...) sans parler du temps que nous consacrons à la mise sous pli.

Lors de votre adhésion, on vous propose de recevoir nos courriers par mail, mais beaucoup d'entre vous oublient de répondre et de ce fait notre logiciel ne peut vous adresser aucun courriel.

Pour remédier à cette situation, rendez-vous sur [mc.quechoisir.org](http://mc.quechoisir.org) et créez votre compte.

En cette fin d'année, toute notre équipe vous souhaite de bonnes fêtes et vous adresse ses meilleurs vœux pour 2022.

Gérard MAVIAN, Président.

## SOMMAIRE



Page 2 : Noël : petits conseils utiles  
Wish : un site à éviter

Page 3 & 4 : Alimentation :  
Alternatives au supermarché

Page 4 : Votre logement est en ligne !

Page 5 : Les soldes...  
Santé info Droits.

Page 6 : Nous vous défendons  
Cartes grises en ligne

Page 7 : Abonnements en tous genres

Page 8 : Les fournisseurs d'électricité  
Quel produit ?

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 avec Michèle Klause

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

Impression Imprimerie Auclerc - Cap Rance - Taden

## Noël : petits conseils utiles...

Avant tout achat, il est indispensable de vérifier que le produit comporte la norme CE qui atteste de la conformité aux exigences de la communauté européenne. Quand le choix est possible (peu de marques la proposent), privilégier la norme NF, norme française qui garantit que la qualité et la sécurité du jouet ont été contrôlées par un laboratoire indépendant.

Dans tous les cas, proscrire un jouet ne comportant pas la norme CE.

Il est préférable de favoriser les produits de grandes marques, soucieuses de leur image, ou des fabricants moins connus mais adhérents d'un label (écologique, par exemple) que vous pourrez vérifier.

La prudence doit être de mise lors d'achats sur internet. Des plateformes y proposent des produits (provenant notamment d'Asie) à des prix défiant toute concurrence mais qui se révèlent au mieux décevants, au pire dangereux (toxicité, risque de brûlure, de pincement, d'étranglement...). Comme toujours, s'interroger devant des prix trop bas.

Si vous choisissez votre jouet en magasin :

Wish : un site à éviter !

Une enquête de la répression des fraudes a permis de révéler la mise en vente sur ce site d'un grand nombre de produits non-conformes et dangereux, avec des taux de dangerosité particulièrement élevés pour certaines familles de produits : les jouets (95 % non conformes, dont 45 % dangereux), les appareils électriques (95 % non conformes, dont 90 % dangereux) et les bijoux fantaisie (62 % dangereux).

Le gouvernement français a donc demandé aux moteurs de recherche de déréférencer le site.

- peluches, poupées... : les enfants se révélant de véritables tyrans avec leurs jouets, assurez-vous qu'aucun élément ne se détache facilement. Portez une attention particulière aux aimants qui, s'ils sont ingérés, se révéleront très dangereux.

Attention également aux cordons, cordelettes, chaînes... (jouets et vêtements) qui présentent un risque d'étranglement pour les tout petits.

- jouets à piles : vérifiez que le compartiment à piles n'est pas accessible facilement pour un jeune enfant.

- jouets en bois : attention aux possibles échardes et peintures s'écaillant facilement d'où le risque d'ingérer des produits toxiques.

• jouets en plastique pour les bébés (et produits de puériculture) portés à la bouche : soyez particulièrement vigilant sur la provenance du produit. Rappelons-le, certains marchés ne sont pas contrôlés.

Enfin, respectez les avertissements (interdits au moins de 3 ans...) et lisez bien la notice du produit, montez-le correctement et vérifiez régulièrement son fonctionnement et son bon état.



**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)**

## Alimentation, suite du numéro de septembre :

### les alternatives au supermarché

Il existe plus de 400 magasins de producteurs en France, ils sont une alternative crédible aux supermarchés ; vous en trouverez en fonction de l'endroit où vous vivez : vente directe chez les producteurs ou magasins spécialisés. C'est parfois plus cher, mais c'est largement compensé par les tentations de l'hypermarché auxquelles on ne sera pas soumis. Les courses peuvent se faire sur le trajet du retour du travail, ou bien lors d'une promenade le week-end, et on peut profiter des possibilités de livraison.

#### Les boutiques spécialisées et supermarchés « bio » :

Biocoop, la Coop bio... pour certains produits (fruits, légumes ou produits laitiers), et y acheter de nombreux produits en vrac.

Les petits commerces traditionnels, boucherie, primeur, poissonnier... présentent bien des avantages ; en tant que professionnels, ils vous renseigneront sur la provenance du produit qu'ils vendent et offriront des conseils personnalisés et surtout une garantie de sérieux (s'ils veulent fidéliser leur clientèle).

Les marchés qu'on trouve partout, une à plusieurs fois par semaine sur certaines communes. En les sélectionnant soigneusement, vous y trouverez un fromager qui vous expliquera comment a été affiné votre camembert préféré ou un charcutier qui vend de l'authentique saucisse de Morteau.

La ruche qui dit oui achat direct au producteur. Commandez en ligne et retirez vos produits dans l'une des 800 Ruches en France. Ou faites-vous livrer à la maison (ou au travail)

Les fermes se mettent au drive : des produits 100% fermiers à commander et à

retirer dans les points les plus proches de chez vous <http://www.drive-fermiers.fr/conommer-local/>

Plusieurs enseignes proposent la livraison de produits surgelés qui offrent de bonnes qualités diététiques et gustatives (idéal pour les fruits et légumes quand on souhaite cuisiner mais qu'on n'a pas le temps ou l'envie de les éplucher ou encore de faire son marché).

Livraison toujours avec [Poiscaille.fr](http://Poiscaille.fr) qui propose du saumon sauvage issu d'une pêche éthique et durable.

Acheter en vrac : la tendance se développe, mais beaucoup de commerçants refusent de vous servir dans le contenant-boîte-bouteille-bocal que vous apportez. Inconvénient possible : les insectes dans les produits en vrac.

Auparavant réservée aux céréales et autres fruits secs, certaines enseignes proposent la vente de lessive, shampoing, confiture, compote... en vrac.

Circuits courts = pas d'intermédiaires - consommation locale = provient d'un rayon de 150 km maximum)

Le circuit court offre aux producteurs et éleveurs une rémunération plus juste et permet la cueillette des fruits et légumes à maturité ; ceux-ci seront plus riches en vitamine C et autres nutriments. De même les animaux élevés en plein air offriront une viande avec davantage de graisses essentielles.

Enfin, n'oubliez pas, lors de vos vacances dans les différents terroirs, de faire le plein de miel, foie gras ou autres conserves achetées directement auprès des producteurs. On trouve aussi en région, des supermarchés qui vendent les produits de petits producteurs locaux.



## Alimentation : suite et fin...

Une réglementation de plus en plus contraignante et la pression des associations et des consommateurs (grâce à des informations de plus en plus facilement accessibles) conduisent les industriels à revoir constamment leur copie ; des progrès ont été réalisés (réduction du taux de sel, suppression de certains additifs non indispensables tels que les colorants ou texturants...), espérons que ces efforts se poursuivront.

Parmi ses nombreuses actions, UFC-Que Choisir agit pour obtenir le retrait des nitrites et nitrates. Soyons conscient qu'un poulet à 5 euros ne peut pas prendre en compte ses coûts cachés sur l'environnement, la santé et l'économie (désindustrialisation et chômage) ; on pense faire des économies mais ce n'est souvent qu'une vision à court terme.

Ce qui est sûr également, c'est que plus le produit vient de loin, plus on multiplie les intermédiaires et moins on a la maîtrise sur sa qualité. A nous de choisir de faire confiance aux professionnels que l'on connaît, d'accepter quelques concessions sur le budget et d'adopter des habitudes vertueuses pour notre alimentation.

Méfiez vous quand-même des vendeurs de pommes à domicile. Ils prétendent être agriculteurs ou producteurs, vous expliquent pourquoi leurs produits sont les meilleurs et n'ont qu'un seul but : vous vendre leurs produits en très grosse quantité et surtout à des prix prohibitifs.

Rappel : l'article L.221-10 du code de la consommation prévoit qu'en cas de démarchage à domicile, le professionnel ne peut recevoir aucun paiement avant l'expiration d'un délai de 7 jours.

## Propriétaires, votre logement est sur [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr).

Vous êtes propriétaire (ou nu-propriétaire), connectez-vous sur votre espace particulier ([sur impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)), un onglet « gérer mes biens immobiliers » vous donne accès aux informations cadastrales de vos biens.

Ce service est mis à la disposition des usagers depuis le 2 août 2021, les informations visibles, sont encore sommaires (surface, nombre de pièces...) et ne concernent que les biens bâtis, le site

s'enrichira de nouvelles fonctionnalités dans les mois prochains et devra permettre aux usagers de réaliser un certain nombre de démarches en ligne (déclaration foncière, déclaration de la situation d'occupation et des loyers en 2023...).

Les usagers (particuliers comme professionnels) peuvent déjà, depuis le 16

août, déposer une demande auprès de l'administration via leur messagerie sécurisée, en choisissant le thème «J'ai une question sur le descriptif de mon bien immobilier», qui est automatiquement adressée au service foncier compétent.

Une FAQ (foire aux questions) vous permet d'obtenir des réponses à de nombreuses questions (pourquoi un bien vendu récemment n'est pas encore affiché - pourquoi tous mes biens ne sont pas indiqués...).

Vous souhaitez estimer la valeur de votre bien, rendez-vous sur : "<https://app.dvf.etalab.gouv.fr/>".

Ce site porté par la DINUM (direction interministérielle du numérique) liste les biens vendus dans votre zone d'habitation et vous fournit les éléments de comparaison avec votre bien.



***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 !***

## Soldes : petits rappels utiles.

### Les dates

Ce sont les mêmes sur Internet que dans les magasins physiques. Les sites de vente en ligne (quel que soit le lieu du siège social de l'entreprise) sont soumis à la même réglementation en matière de soldes que les magasins "physiques". Ils doivent eux-aussi respecter les dates officielles et ne pourront donc pas prendre de commandes avant la date officielle de début des soldes, 8 heures. Aucune dérogation.

### L'échange :

Si vous avez fait votre achat dans un magasin "physique", vous ne pouvez pas exiger le remboursement ou l'échange d'un article soldé, et ce, même si vous n'avez pas eu la possibilité de l'essayer (le vendeur peut ne pas permettre l'essayage). Il peut cependant vous proposer un échange ou un remboursement à titre commercial : pensez à vérifier ce point avant votre passage en caisse ! Le vendeur peut aussi le faire à titre exceptionnel, après la vente : n'hésitez pas à le lui demander.

Il sera tenu d'appliquer toute disposition relative à l'échange ou au remboursement dont il a fait la publicité, sous forme d'affichage dans le magasin ou sur le ticket de caisse par exemple.

Sur Internet vous bénéficiez d'un droit de rétractation,

que l'article soit ou non soldé. Vous devez manifester votre décision de vous rétracter dans les 14 jours à compter du lendemain de sa réception, sans avoir à vous justifier, par le biais du formulaire de rétractation (remis avec votre commande ou disponible en annexe des conditions générales de vente ou via le formulaire disponible sur le site Internet du vendeur) ou par le biais de toute déclaration dénuée d'ambiguïté.

ATTENTION : Vous devez payer les frais de renvoi sauf si le commerçant les prend en charge à titre commercial ou s'il a omis de vous informer que ces frais étaient à votre charge.

### La garantie :

Les limitations de garanties légales sur les soldes sont illégales. Le vendeur doit appliquer les garanties légales de conformité et celle des vices cachés, que vous ayez fait votre achat sur Internet ou en magasin "physique". Si votre appareil ne fonctionne pas ou tombe en panne, vous pourrez demander, en fonction de la situation, la réparation, l'échange, la diminution du prix ou le remboursement.

Un défaut apparent, telle une rayure sur l'écran, ne sera pas couvert par ces garanties. Le vendeur qui propose habituellement une garantie commerciale en complément des garanties légales, peut décider de la supprimer sur les articles soldés. Il doit vous en informer avant l'achat.



Santé Info Droits est un observatoire des droits des usagers du système de santé et une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats. Vous rencontrez des incompréhensions, des difficultés, vous recherchez des informations sur vos droits... ?

Rendez-vous sur le site : [france-info-sante.org](http://france-info-sante.org)

Vous pouvez poser votre question en remplissant le formulaire de contact sur le site ou appeler ce numéro de téléphone (prix d'un appel local) : 01 53 62 40 30.

Vous pouvez aussi demander à être rappelé.

## Nous vous défendons : Travel2Be ment effrontément !

En février 2020, Monsieur B achète des billets d'avion Corsair via Travelbe.com, l'agence connue aussi sous le nom de Travelgenio, pour la somme de 927,57 €.

Hélas Corsair doit ensuite annuler les vols en raison du Covid et propose un avoir que refuse Monsieur B.

Le 16 mars Travel2be informe que le remboursement a été effectué. Hélas, aucune somme n'est créditée sur le compte.

Le 18 juin, Travel2be propose un avoir et précise que si la compagnie est d'accord, Monsieur

B sera remboursé avec des frais de 30 € par billet. Le même dialogue de sourds se poursuit jusqu'en janvier 2021 avec ces aberrations..

Monsieur B. nous rend visite fin mai 2021. Nous adressons alors un courrier à Corsair,

qui nous répond que les billets ont été remboursés, joignant un document interne à Travel2be sur lequel figure « remboursé ».

Nous contestons la validité du document, demandant une preuve comptable, Monsieur B. étant prêt à fournir ses relevés de compte.

Travel2be prétend alors avoir adressé un courrier à Monsieur B. lui demandant ses coordonnées bancaires : Monsieur B. n'a rien reçu et nous transmet un RIB que CORSAIR fera parvenir à Travel2be. Miracle, le

remboursement est peu après effectif. Nous ne pouvons que déplorer l'attitude de Travel2be qui n'a cessé de mentir par écrit au cours des différents échanges. Le service juridique de Corsair a en revanche été à notre écoute et finalement efficace.



## Nous vous défendons : bijoux volés à l'hôpital de Saint-Malo

Madame H. est admise en urgence à l'hôpital de Saint-Malo, elle est inconsciente.

Lorsqu'elle se réveille le lendemain matin, son sac à main est bien là au pied du lit mais ses bijoux ont disparu : une alliance et une bague de fiançailles d'une valeur de 1600 €, factures à l'appui.

Ses demandes auprès de l'hôpital restent vaines.

Nous faisons valoir à la direction de l'établissement qu'il n'a été procédé à aucun dépôt sur aucun registre, contrairement aux dispositions des articles L1113-1 et suivants du Code de la Santé publique.

L'hôpital nous répond les bijoux figurent

bien sur l'inventaire mais que Madame H. a refusé tout dépôt. Nous rappelons donc à l'établissement que Madame H. était inconsciente et qu'elle n'a pas pu mentionner sur l'inventaire son refus de placer les bijoux au coffre : la responsabilité de l'établissement est donc engagée.

Enfin, l'assureur de l'hôpital accepte de rembourser intégralement Madame H : à défaut du préjudice moral eu égard à la valeur sentimentale des bijoux, le préjudice financier est au moins réparé.



Que Choisir a analysé 41 sites proposant de refaire ou de modifier sa « carte grise ». Ces sites laissent souvent croire aux consommateurs qu'ils sont une émanation des pouvoirs publics et surfent sur les appellations et présentations trompeuses. Face à cela, l'analyse précise de la présentation des sites, des conditions générales et des politiques de confidentialité nous a permis de saisir la DGCCRF sur les dérives constatées mais aussi le Ministère de l'Intérieur. En effet, ces sites ne respectent pas (non plus) le cahier des charges de leur homologation.



## Abonnements en tous genres : vigilance avant de s'engager.

De nouveaux modes de consommation se sont développés au fil des années, sous forme d'abonnements. Réservés autrefois aux salles de sport ou à la location-vente de voiture, on découvre désormais le streaming sur Internet, la location d'appareils électroménagers (voire de mobilier ou tableaux), de vêtements, les soins mensuels dans un institut de beauté, la livraison de repas amaigrissants chaque semaine...

Certains abonnements sont incontournables (téléphonie, énergie, eau, mais aussi dans certains cas : télésurveillance, Netflix...). Dans de nombreux domaines il est préférable de se poser des questions avant de céder aux tentations :

- Ai-je vraiment besoin ou envie de ce produit ou service ?
- En aurai-je toujours besoin ou envie dans quelques mois ?
- N'est-il pas plus intéressant d'acheter l'objet ?
- Si je déménage et que je ne peux plus bénéficier de ce service ?
- Puis-je me rétracter sous 14 jours ou encore pourrai-je résilier facilement ce contrat plus tard... ?

Il sera donc très utile de lire attentivement toutes les conditions du contrat avant de s'engager et judicieux de sortir la calculatrice car si les mensualités sont alléchantes, la facture totale de ces abonnements à l'année peut révéler de mauvaises surprises.

### Points de vigilance :

Pour être alléchante l'offre comporte souvent un prix d'appel très bas, mais il sera revu à la hausse dans les mois qui suivent ; prêtez-y attention. Vérifiez aussi que ce prix ne puisse pas faire l'objet de hausse automatique plus tard.

Assurez-vous que le contrat ne prévoit pas la facturation de services supplémentaires dont vous n'avez pas besoin.

Les contrats prévoient une autorisation de prélèvement bancaire et presque toujours l'abonnement sera renouvelé automatiquement. Il est fréquent de l'oublier, mais vous devrez surveiller la fin du contrat si vous ne souhaitez pas le renouveler.

Et pour se désabonner ? Certains professionnels ont l'art de rendre la procédure compliquée (dates à respecter scrupuleusement ou envoi d'une lettre recommandée) et on sera tenté d'abandonner si l'enjeu financier est faible, surtout si des frais de résiliation importants sont imposés.

Tout se passe sur internet : en cas de litige, il est parfois très difficile de communiquer avec le service client (certains savent se montrer de mauvaise foi) et d'une manière générale, les tentatives de contact et échanges peuvent

rapidement devenir chronophages.

La DGCCRF alerte sur les abonnements cachés. Dans le cas d'achat de produits sur internet, prenez le temps de bien lire les termes avant de finaliser votre achat afin d'éviter de souscrire une assurance ou un abonnement qu'on n'a pas souhaité (SAV pour un appareil ménager ou vol pour une tablette). Il suffit parfois de décocher une petite case pour éviter le piège. Et on ne le répétera jamais assez, toujours se méfier de trop bonnes affaires sur Internet.

Résoudre ces problèmes se révèle souvent complexe et chronophage.



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)

### Electricité : 4 fournisseurs qui posent question...

GreenYellow (Cdiscount), ekWateur, Mint Energy et Ovo Energy sont assignés en justice par la CLCV qui dénonce certaines pratiques commerciales, comme le fait de transformer sans le consentement explicite du client une offre indexée sur le tarif réglementé de vente en une offre indexée sur les fluctuations du marché de gros, ce qui rend l'offre bien plus risquée, évidemment !

Ou encore d'augmenter dans certains cas d'une façon très importante le prix de l'offre d'un client, en se bornant à une information limitée par courriel. La CLCV recommande aux consommateurs d'être très vigilants sur les informations reçues, notamment par courrier électronique, car il peut survenir une forte hausse à tout moment, qui rappelle le contexte de la hausse des prix des marchés de gros.

Face aux hausses tarifaires et aux modifications contractuelles laissant planer une véritable inquiétude pour les consommateurs, il vaut mieux souscrire une offre au tarif réglementé de l'électricité...ou se rapprocher de Que Choisir pour bénéficier de l'offre "énergie moins chère ensemble" ! Vous avez jusqu'au 31 janvier 2022 !



L'application Quel Produit remplace donc Quel Cosmetic et permet de vérifier l'innocuité et la composition des articles alimentaires, ménagers et cosmétiques. Organisée en cinq niveaux de risques progressifs, du vert foncé au rouge. Vous accédez à la liste des ingrédients, ceux qui posent éventuellement problème ainsi qu'une liste de produits alternatifs mieux notés.

### Nos contacts :

Courriel : [contact@saintmalo.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@saintmalo.ufcquechoisir.fr)

#### Permanences SAINT-MALO

8 E Avenue de Moka

Mardi 17h00 à 19h30 et Jeudi 10h00 à 12h00,

( 02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

#### Permanences DOL de BRETAGNE

Espace Social – rue des Tendières

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

#### Permanences COMBOURG

6 Boulevard du Mail

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

#### Permanences DINARD

Espace BOUTTET 6, rue Sadi Carnot

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/>

