



Le consommateur du Pays Malouin

N°59 MARS 2022

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

Chère adhérente, cher adhérent,

Avec ce numéro de mars, nous approchons de l'élection présidentielle. Indépendante de tout parti politique, l'UFC Que Choisir se préoccupe uniquement de l'intérêt des consommateurs. A ce titre, elle propose diverses mesures, telle que placer la performance au coeur de la rénovation énergétique, appliquer le principe pollueur-payeur pour l'eau potable, plafonner les dépassements des honoraires médicaux et bien d'autres que vous trouverez sur le site <https://www.quechoisir.org>

Nous attirons aussi votre attention sur un nouveau logo récemment apparu : Fabriqué en France..., lancé par France Industrie, organisme professionnel.

Si cet effort de clarté est bienvenu, les critères pour pouvoir l'utiliser ne vont pas au-delà de la réglementation.

France Industrie ne procédera à aucun contrôle. Rien n'empêche donc une enseigne de l'arbore alors que seulement une minorité de produits est fabriquée sur notre sol, voire même de produire en totalité à l'autre bout du monde, ou encore de pratiquer localement quelques opérations minimales pour justifier un pseudo label.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 2 & 3 : Drive : vos droits

Page 3 : Vêtements éthiques

Page 4 & 5 : Véhicules hybrides,
électriques : quel bonus ?

Page 6 : Nous vous défendons

Page 7 : Mon espace santé
Deux entreprises condamnées
Le doggy bag au restaurant

Page 8 : L'imparable arnaque au RIB

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

Publication périodique : bulletin édité par UFC—Que Choisir de SAINT-MALO

Maison des Associations Surcouf , 19 rue de la Chaussée 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

Drive : quels sont vos droits ?

Aller chercher ses courses dans un « drive » permet de bénéficier des mêmes protections et des mêmes droits que lors d'une vente à distance.

La commande - obligation d'information

Comme n'importe quel site de vente à distance, les « drives » doivent informer l'acheteur des caractéristiques essentielles du produit (composition, DLC, etc.), du prix ou encore du délai à partir duquel le professionnel s'engage à mettre les produits à la disposition du client. Il doit aussi décliner son identité, préciser le processus

correctement informé le consommateur avant la conclusion de la commande.

Conformité des produits

Comme pour toute vente, les produits doivent être conformes à ce qui a été commandé. Si l'un d'eux est défectueux, l'enseigne doit le remplacer ou le rembourser. Attention, toute contestation sera difficile une fois le produit emporté. Il est recommandé de vérifier les achats effectués au moment du retrait. En cas de problème, informer l'employé et déposer une réclamation sur place.



de traitement des éventuelles réclamations, ainsi que les modalités de garantie, les moyens de paiement acceptés...

Le professionnel veille à ce que le consommateur, à la fin de la commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. À cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte, sous peine de nullité, la mention claire et lisible : « commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige son paiement.

En cas de litige, c'est au magasin « drive » qu'il incombera de prouver qu'il a

Produits manquants

Si un ou plusieurs produits sont manquants, le chargé de commande doit en informer le client lors du retrait. L'enseigne est tenue de rembourser le trop-perçu sans délai et au plus tard dans les 14 jours. Au-delà, une majoration s'applique. Le remboursement se fait par le même moyen de paiement que celui utilisé initialement par le consommateur, sauf accord exprès et sans frais supplémentaires. Le magasin peut proposer un avoir que l'on a le droit de refuser au profit d'un remboursement.

Droits de rétractation

Après la réception de la commande, les usagers « des drives » ont 14 jours pour

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)

retourner sans frais un produit qui ne leur conviendrait pas. Toute clause contraire serait nulle. L'enseigne dispose alors de 14 jours supplémentaires pour procéder au remboursement via le moyen de paiement utilisé par le consommateur. Ce droit de rétractation s'applique aux produits non alimentaires ainsi qu'aux articles affichant une DLUO (Date Limite d'Utilisation Optimale). Il ne concerne pas les denrées périssables, les surgelés, les produits portant une DLC (Date Limite de Consommation) et les produits descellés (DVD par exemple) ou dont le retour présenterait des problèmes d'hygiène ou de santé.

Le consommateur utilise le formulaire type de rétractation fourni par l'enseigne ou tout autre moyen dénué de toute ambiguïté sur sa volonté.

En cas de litige, le consommateur devra

prouver qu'il a effectivement fait valoir son droit de rétractation. Il devra restituer les produits au professionnel dans un délai raisonnable, au plus tard sous 14 jours. Il ne supporte que les frais directs de renvoi sauf si le professionnel les prend en charge ou s'il a oublié de préciser qu'ils n'étaient pas à sa charge

La dépréciation des biens du fait de manipulations non nécessaires par le consommateur peut engager sa responsabilité.

Des clauses particulières

Des pénalités, en cas de non retrait de la commande, sont prévues par plusieurs enseignes.

En cas d'impossibilité de se rendre sur place aux horaires prévus, prévenir le service et demander les conditions de report.

Vêtements : éthique et écologie.

L'écologie et l'éthique prennent de plus en plus d'importances dans nos modes de consommation. Le bouleversement que nous vivons peut nous donner envie de les revoir, notamment lors de l'achat d'un vêtement : consommer moins mais mieux (allonger la durée de vie d'un vêtement en le lavant à la main, en l'accessoirisant, en le «reprisant», acheter d'occasion ou louer).

Par ailleurs, le choix du synthétique ou du coton peut se poser, avec des arguments contradictoires : le coton est une fibre naturelle, mais qui nécessite des quantités importantes en eau. Le synthétique et autres dérivés du pétrole, par contre, ont une forte empreinte carbone.

De même, difficile de faire un choix éclairé devant la valse des étiquettes : fait en France, fabriqué en France, petit drapeau, ou mini carte de la France. Nous manquons souvent d'informations sur l'origine/la nature des textiles, leur transformation (certains traitements sont nocifs). De même, quid de l'impact environnemental et social de ces achats (impossible de savoir si

ces produits n'ont pas été fabriqués dans des conditions déplorables) ?

S'agissant de la qualité, malheureusement on ne peut la vérifier qu'après l'achat, quand le magnifique chemisier déteint ou que les coutures du pantalon cèdent une à une (on peut aussi connaître ces désillusions avec des marques connues).

Enfin, le recyclage des vêtements s'avère impossible lorsque différentes matières sont mélangées (coton et élasthane par exemple).

Des discussions entre le gouvernement et les industriels devraient durer 18 mois.

Verrons-nous un équivalent du Nutriscore ? En attendant, il est possible de choisir des labels respectant des critères environnementaux et sociaux : Gots, l'Ecolabel européen, BioRe, Fair Trade... et des pistes pourraient être explorées : production et filature de laine et de lin (la France est présente sur ce marché).

En attendant, à chacun de se poser «ses» propres questions...



Véhicules électriques et hybrides : les bonus évoluent.

Vous souhaitez changer de voiture pour un véhicule moins polluant ? Pour l'achat d'un véhicule neuf électrique ou hybride rechargeable, les barèmes du bonus écologique ont évolué depuis le 1er juillet 2021, ils devraient être maintenus jusqu'au 1er juillet 2022. Vous pouvez bénéficier de la prime à la conversion pour mettre votre ancien véhicule à la casse et en acquérir un nouveau moins polluant

Nouveaux critères en vigueur depuis le 1er juillet 2021

Le bonus écologique permet de recevoir, sans conditions de revenus, une aide à l'achat ou à la location d'un véhicule neuf, électrique ou hybride rechargeable, dont le taux d'émission de CO₂ ne dépasse pas 50 g/km. Le bonus écologique et la prime de conversion sont cumulables.

Bonus écologique sur les véhicules électriques d'occasion

Une aide de 1 000 € est accordée pour l'achat d'une voiture particulière ou d'une camionnette électrique d'occasion. Pour bénéficier de l'aide, vous devez être majeur et domicilié en France. Il n'y a pas de condition de ressources.

Le véhicule d'occasion doit remplir les conditions suivantes :

- être conservé (qu'il soit acheté ou loué) pour une durée d'au moins deux ans
- avoir été immatriculé en France depuis au moins deux ans à la date de facturation du véhicule ou de versement du premier loyer
- être immatriculé en France dans une série définitive ;
- avoir un taux d'émission de CO₂ de 20

g/km au maximum (véhicule électrique).

Montant du bonus écologique

Le barème devrait être abaissé de 1 000 € à partir du 1er juillet 2022 et non à partir du 1er janvier 2022 comme initialement prévu par le décret du 7 décembre 2020.

À compter du 1er juillet 2022, les hybrides rechargeables seront exclus du dispositif d'aide qui sera réservé aux véhicules électriques dont le taux d'émission de CO₂ est inférieur ou égal à 20 g/km.

Un décret actant le prolongement des aides à l'achat d'un véhicule moins polluant et en précisant les modalités sera prochainement publié au Journal officiel.

À noter : vous bénéficiez d'une surprime si vous habitez ou travaillez dans une zone à

faible émission mobilité (ZFE) et que votre collectivité territoriale vous a versé une aide pour acheter ou louer un véhicule propre. Le montant de la surprime est identique à l'aide versée par la collectivité territoriale, dans la limite

de 1 000 €.

Prime à la conversion : les véhicules éligibles

La prime à la conversion, qui s'ajoute au bonus écologique, est une aide accordée, sous conditions de revenus, lors de l'achat ou de la location d'un véhicule peu polluant en échange de la mise à la casse d'un ancien véhicule diesel ou essence.

Le véhicule à détruire doit remplir les conditions suivantes :

- pour un véhicule diesel, la première immatriculation doit être antérieure à 2011



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 !

- pour un véhicule essence, la première immatriculation doit être antérieure à 2006
- le propriétaire doit posséder le véhicule depuis au moins un an ;
- le véhicule doit être immatriculé en France et ne pas être gagé ;
- la voiture doit être détruite dans un centre agréé dans les trois mois qui précèdent ou dans les six mois qui suivent l'achat du nouveau véhicule.

Vous pouvez bénéficier jusqu'à 3 000 € pour l'achat d'un véhicule thermique neuf ou d'occasion, et jusqu'à 5 000 € pour l'achat d'un véhicule, neuf ou d'occasion, électrique ou hybride rechargeable dont l'autonomie en mode électrique est supérieure à 50 km.
À compter du 1er juillet 2022, le taux d'émission de CO₂ maximal sera abaissé à 127g/km.

Évolution du bonus écologique

Catégories	Du 1 ^{er} juillet 2021 au 30 juin 2022	À partir du 1 ^{er} juillet 2022
Véhicules électriques (taux de CO ₂ ≤ 20 g/km) de moins de 45 000 €	27 % du prix plafonné à 6 000 €	27 % du prix plafonné à 5 000 €
Véhicules électriques (taux de CO ₂ ≤ 20 g/km) de moins de 45 000 € (personne morale)	27 % du prix plafonné à 4 000 €	27 % du prix plafonné à 3 000 €
Véhicules électriques (taux de CO ₂ ≤ 20 g/km) de 45 000 € à 60 000 €	2 000 €	1 000 €
Camionnettes électriques ou véhicules fonctionnant à l'hydrogène (taux de CO ₂ ≤ 20 g/km) de plus de 60 000 €	2 000 €	1 000 €
Véhicule hybride rechargeable (taux de CO ₂ entre 21 et 50 g/km) de 50 000 € au maximum et autonomie > à 50 km	1 000 €	0 €



Nous vous défendons

ENEDIS : des erreurs longues à corriger.

Fin septembre 2021, M. et Mme P...demeurant à Dinard (35800) signalent à notre AL qu'une erreur a été commise par le fournisseur d'électricité Total Energies à l'occasion de leur transfert de dossier vers leur nouveau fournisseur, ENGIE.

Total Energies réclame un montant de 1840,76€ au titre d'une régularisation avant clôture de compte, tandis que le service Contentieux et Recouvrement harcèle par téléphone notre adhérent. Celui-ci conteste le bien fondé de cette facture, basée sur une erreur de relevé de compteur. ENEDIS aurait mentionné 13162 KW/h alors que le compteur n'indique que 1468 KW/h.

Après fourniture dès le 1er octobre de photos datées du compteur litigieux et de nombreuses démarches auprès de Total Energies par l'UFC Que Choisir de St Malo, ce n'est que le 1er novembre que l'AL est informée de l'accord d'ENEDIS de procéder à un nouveau relevé d'index.

La somme demandée à l'origine par le service facturation du fournisseur d'énergie passe alors de 1840€ à 140€.

Air France traîne les pieds

Mi octobre 2021, Mme R.. contacte l'AL de StMalo afin de se faire rembourser son billet d'avion acheté auprès d'Air France en juin 2021. Elle souhaite en effet annuler son voyage en Martinique prévu en novembre 2021 en raison de son état de santé très précaire, certificat de son médecin traitant à l'appui, et au vu de la situation sanitaire préoccupante aux Antilles françaises.

Après de nombreuses démarches sur le site d'Air France accompagnées de l'envoi de mails et d'appels téléphoniques effectués par l'AL de StMalo, la compagnie consent

enfin le 23 décembre à faire procéder au remboursement du billet, puis après retropédalage, impose unilatéralement mi janvier un avoir qui sera finalement accepté par notre adhérente.

Axa rend les armes

En présence d'un conseiller clientèle AXA à son domicile, Monsieur L. âgé de 84 ans se montre intéressé par la souscription d'une assurance obsèques, Il souhaite un contrat sur 5 ans pouvant couvrir la somme de 3500 €. Nous sommes en 2017..

Le contrat est signé sur tablette, et les prélèvements commencent...

L'année 2022 approchant, Monsieur L. cherche alors son contrat pour s'assurer du terme et réalise qu'il ne l'a jamais reçu. Il n'a donc jamais pu le lire et y renoncer comme le prévoit l'article L132-5.1 du code des assurances.

Il en demande une copie qui est adressée par mail à sa fille. Il constate alors que c'est la petite case « viager » qui est cochée sur sa tablette... Axa refuse catégoriquement toute modification et propose la résolution du contrat et donc perte de l'essentiel des sommes versées...

Monsieur L. se rend à notre permanence de Cancale. Nous faisons valoir auprès d'AXA que le Code des Assurances n'a pas été respecté et que Monsieur L. est donc fondé à demander l'annulation du contrat et le remboursement des sommes versées,

AXA refuse et restera sur sa position en dépit de divers échanges par mails et courriers recommandés, sans jamais toutefois pouvoir démontrer avoir envoyé une copie du contrat. Monsieur L. a donc saisi le médiateur des assurances à la suite de quoi AXA a finalement, "dans un souci d'apaisement", annulé le contrat et remboursé toutes les cotisations versées depuis son origine : Monsieur L. a aujourd'hui 89 ans.

ASSEMBLEE GENERALE !

18 Mars 2022 à l'Espace Bouvet salle Charcot 17h30

Mon espace santé.

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

Quel est le contenu de l'espace numérique de santé ?

L'espace numérique de santé contient notamment :

- **les données administratives du titulaire** : noms, prénoms, sexe, date et lieu de naissance, identifiant national de santé, coordonnées postales, électroniques, et téléphoniques, le cas échéant, identité et coordonnées de ses représentants légaux ou de la personne chargée d'une mesure de représentation relative à une personne majeure, coordonnées du médecin traitant
 - **le dossier médical partagé du titulaire** qui contient vos informations de santé (traitement, examens, allergies...)
- Si ce dossier n'existait pas, il est automatiquement créé, sauf opposition de votre part.
- **Les données relatives au remboursement** de ses dépenses de santé par les régimes

obligatoires d'assurance maladie, une messagerie sécurisée de santé entre le titulaire et les professionnels de santé,



- **un agenda** permettant au titulaire d'organiser les événements relatifs à sa santé (rendez-vous médicaux,

vaccinations...),

- **un catalogue d'outils** et de services numériques en santé (services de télésanté, services de retour à domicile...),

Sa mise en place est prévue depuis janvier 2022. Elle est systématique pour tous les assurés l'organisme d'assurance maladie auquel vous êtes rattaché doit vous informer de l'ouverture de votre espace numérique, au moyen d'un courrier électronique ou par voie postale. Vous disposez d'un délai de six semaines pour vous y opposer. Sans réponse de votre part, l'ouverture est automatique mais vous pouvez en demander la clôture à tout moment. Vous pouvez aussi revenir sur votre opposition.

Almatys, et Nrgie conseil condamnés !

Qui n'a jamais été appelé, de manière plus ou moins insistante, pour se voir proposer une offre alléchante en matière de rénovation énergétique ? Pénible, ce démarchage téléphonique est aussi complètement illégal. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) s'est chargée de le rappeler à deux entreprises. Les sociétés Almatys, et Nrgie Conseil ont

écopé respectivement d'amendes fixées à 460 000 € et 65 000 €. Aucune n'a son siège social situé dans le département, mais des plaintes émanant de consommateurs d'Ille-et-Vilaine » sont à l'origine, selon la DGCCRF, de la sanction par la DDPP d'Ille-et-Vilaine pour avoir démarché des centaines de milliers de consommateurs par téléphone à propos de rénovation énergétique.

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)

L'arnaque en vogue : elle est imparable.

Exemple 1 : Vous êtes en train de réaliser une opération immobilière et vous recevez un mail de votre notaire, reprenant les arrangements liés à votre acquisition, accompagné d'un RIB de l'office notarial.

Dans ce message, votre notaire vous demande d'effectuer un virement pour le paiement de votre acompte, conformément aux dispositions prévues.

Il s'agit en réalité d'un faux courriel et le RIB est celui de votre escroc.

Exemple 2 : Vous faites réaliser des travaux dans votre logement et vous recevez un mail de l'entreprise ou de l'artisan, accompagné d'un RIB. Là encore, le professionnel vous réclame le virement des sommes prévues dans votre contrat. Encore une fois, il s'agit de faux mail et RIB.

Dans les deux cas, les escrocs sont parvenus à intercepter les vrais courriels en piratant des messageries électroniques de professionnels et en modifiant les contenus et documents joints, bien souvent en quelques heures. Des organismes publics ont également été touchés et les particuliers ne sont pas à l'abri de ce type de détournement.

Les recours : Ils sont très faibles ; mais à condition d'intervenir très rapidement, la banque peut mettre en oeuvre une procédure de rappel des fonds (uniquement pour les virements effectués dans l'union européenne et quelques autres pays).

Assurez-vous que le RIB que vous avez reçu par mail est bien celui de la personne ou entreprise à qui vous devez de l'argent : contactez-là. Soyez aussi vigilant pour tout autre type d'opération, les comptes bancaires de ces escrocs sont souvent situés à l'étranger.

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

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/>

