



Le consommateur du Pays Malouin

N°59 JUIN 2022

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

Chère adhérente, cher adhérent,

Pour la première fois depuis longtemps nous pouvons espérer partir en vacances plus librement : de nombreuses destinations ont réouvert, les risques d'annulation liés au Covid ont quasiment disparu alors que nous continuons à traiter des litiges pour des avoirs non remboursés, le masque n'est plus obligatoire dans les transports en commun...

Alors, tout va bien ? Tout d'abord, restons prudents, de nouveaux variants apparaissent chaque semaine, et un mal presque oublié fait son retour : l'inflation.

6,1 % au mois de mai par rapport à mai 2021. Si les mesures prises par le gouvernement, comme le blocage des prix, stabilisent provisoirement la situation pour l'énergie, pas de trêve pour l'alimentaire, avec des hausses sans équivalent depuis plus de 30 ans.

La rentrée sera difficile avec davantage de hausses encore.

Alors profitez de l'été, des vacances si vous avez la chance de pouvoir en prendre : c'est ce que nous allons faire en fermant la plupart de nos permanences : celles ouvertes seront répertoriées sur notre page Facebook et notre site internet.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 2 : Rénovation énergétique

Pages 3 & 4 : S'abonner à une salle de sport

Page 4 : Les services numériques sont garantis.

Page 5 & 6 : La vente directe en ligne

Page 6 & 7 : Nous vous défendons

Page 7 : Placements : méfiance !

Page 8 : Echos de notre assemblée générale.

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

Rénovation énergétique : éviter les pièges.

Avant de débiter les travaux, il est essentiel de vous rendre sur le site officiel France Renov: <https://france-enov.gouv.fr>
Vous pourrez ainsi vous informer, trouver les coordonnées de professionnels RGE, vous faire accompagner par un conseiller France Renov...

1 Bien définir votre projet et les travaux à réaliser

Une approche globale du bâtiment est conseillée pour être sûr que les travaux atteignent votre objectif.

Par exemple, avant de changer les fenêtres d'un logement, la première étape est souvent d'isoler son toit. En effet, 25 à 30 % des pertes de chaleur dans une maison s'effectuent par le toit. Réaliser un diagnostic de performance énergétique (DPE) ou une étude thermique pour des travaux d'amélioration de la performance énergétique du logement permet de faire un bilan des points forts et des points faibles de votre logement.

2 Etre aidé dans sa démarche par le réseau FAIRE

Les conseillers spécialistes du réseau Faire (Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique) aident gratuitement les consommateurs à réaliser un bilan de consommation énergétique de leur logement et à trouver les solutions de rénovation adaptées aux besoins.

Trouver le conseiller Faire le plus proche

sur faire.fr ou 0 808 800 700

3 Faire plusieurs devis pour choisir le bon professionnel

En général, des travaux de rénovation coutent plusieurs milliers d'euros. C'est pourquoi il est important de pouvoir comparer les prix et les prestations de plusieurs professionnels. Dans l'idéal, faites réaliser 2 ou 3 devis par différents professionnels.

4 Faire un plan de financement

Un expert du réseau Faire sera de bon conseil pour vous aider dans le maquis des aides.

MaPrimeRénov', programme «Habiter mieux sérénité» de l'Anah, crédit d'impôts pour la transition énergétique (CITE), certificats d'économie d'énergie (CEE), éco-prêt à taux zéro (éco-PTZ), chèque énergie, aides locales ou des caisses de retraite ... de très nombreuses aides existent pour financer ce type de

travaux.

L'Ademe met à la disposition des internautes un outil simple de simulation des aides que vous pouvez mobiliser : Simul'aidés . Vous renseignez de façon anonyme votre situation financière, les caractéristiques de votre logement et les travaux envisagés. Ce simulateur estime le pourcentage des travaux qui peuvent être financés par des aides. Vous obtenez également la liste des dispositifs et des organismes financeurs.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES MAISONS PASSIVES



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)

S'abonner à une salle de sport.

Au moment de l'adhésion à une salle de sport, un document écrit et signé s'avère nécessaire pour les deux parties (contrat d'abonnement, contrat d'adhésion ?).

Lorsque vous vous abonnez sur internet, la salle de sport doit vous permettre d'accepter les conditions d'abonnement (votre contrat), avant votre engagement, par le biais d'une case à cocher par exemple

1 - La signature du contrat

Quelles sont les informations que la salle de sport doit vous donner avant tout contrat ?

La salle de sport doit respecter les dispositions relatives à l'information du consommateur en vous communiquant, avant toute souscription d'abonnement, les informations essentielles suivantes :

Conformément à l'article L. 111-1 du code de la consommation, les caractéristiques essentielles du service, son prix, les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités (horaires d'ouverture, planning d'activités etc.).

Les salles de sport ont l'obligation d'informer l'adhérent, en affichant au sein de l'établissement les tarifs, toutes taxes comprises, des prestations pratiquées. L'adhérent doit également avoir le descriptif des tarifs proposés (frais de dossier, frais d'inscription, options payantes, etc.). En cas d'augmentation tarifaire lors de la prolongation du contrat, l'adhérent doit en être informé (envoi d'un courrier, supports de communication, etc.).

Le contrat doit aussi préciser les modalités de paiement, la durée du contrat, ou s'il

s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction, les conditions de sa résiliation, les modalités prévues pour le traitement des réclamations, la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.

Le professionnel doit toujours vous remettre un exemplaire du contrat, avant de le signer à votre demande (article L. 134-1 du code de la consommation) et bien sûr après signature (article 1375, alinéa 1 du code civil).

Lorsque le contrat est conclu à distance (Internet, courrier...), vous devez obtenir communication des informations précitées, ainsi que des informations relatives au droit de rétractation : conditions, délai, modalités d'exercice avec mise à disposition un formulaire type de

rétractation qu'il vous suffira de remplir et de lui retourner pour vous rétracter dans les 14 jours (article L. 221-5 du code de la consommation).

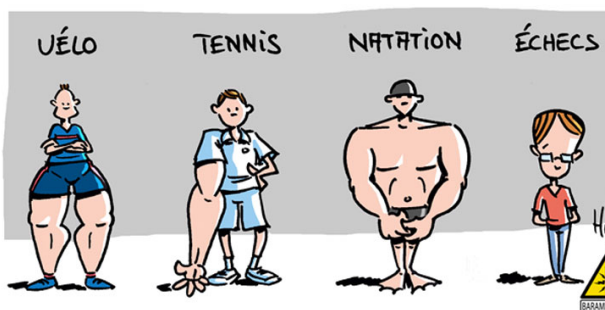
La salle de sport est tenue de veiller à ce que vous

reconnaissez explicitement votre obligation de payer. Pour valider toute commande, la mention « commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement doit être affichée (article L. 221-14 du code de la consommation).

Faut-il souscrire une formule d'abonnement sur plusieurs années ?

Choisir un abonnement pour un an ou deux ans, augmente les risques de litiges

POUR VOTRE SANTÉ, FAITES DU SPORT!



Salle de sport : suite...

ultérieurs avec la salle de sport : par exemple, impossibilité de suivre les cours pour cause de déménagement, santé, grossesse ou fermeture de l'établissement pour cause de liquidation judiciaire. Pour la Commission des clauses abusives (CCA), un contrat d'abonnement à une salle de sport pour plus de six mois est un contrat de longue durée (Recommandation n°87-03 relative aux contrats proposés par les clubs de sport à caractère lucratif de la CCA).

Devez-vous fournir un certificat médical ?

La fourniture d'un certificat médical n'est pas une obligation légale. Les salles de sport peuvent exiger un certificat médical mais c'est une condition liée aux assurances souscrites par les salles de sport.

Devez-vous prendre une assurance pour vous couvrir en cas d'accident ?

Sachez tout d'abord que la salle de sport est obligatoirement assurée pour sa responsabilité civile, celle de ses préposés et celle des pratiquants du sport,

et cela sous peine de sanctions pénales, voire de fermeture. Donc, chaque fois que vous pourrez engager la responsabilité de la salle de sport vous serez indemnisé. Mais si l'accident n'implique aucun responsable, vous bénéficierez tout au plus des prestations de l'assurance maladie, si vous êtes assuré social.

Pouvez-vous consulter le règlement intérieur de votre salle de sport ?

Préalablement à la souscription d'un contrat, tout nouvel adhérent doit pouvoir prendre connaissance du règlement intérieur. Un exemplaire devra être idéalement remis avant la signature du contrat. En effet, la mention, dans les CGV, qu'un règlement intérieur est affiché dans la salle, ne garantit pas sa lecture avant la souscription d'un abonnement.

Le règlement intérieur doit en principe être affiché de manière visible dans la salle de sport, de manière à ce que tout adhérent de la salle puisse en prendre connaissance, sans difficultés.

Garantie légale de conformité de 2 ans sur les services numériques .

La garantie légale de conformité qui s'applique aux produits neufs ou d'occasion, ainsi qu'aux contrats de vente, s'étend désormais aux contenus et services numériques (abonnement en streaming, achat d'un jeu vidéo en ligne, téléchargements de fichiers... mais aussi aux relations contractuelles avec les opérateurs de réseaux sociaux...).

Concrètement, sont concernés les applications mobiles, les abonnements à une chaîne numérique, à une radio numérique, les services de vidéo à la demande (VOD)

pour l'achat ou la location de films en ligne ainsi que l'achat d'un jeu vidéo en ligne.

Il en est de même des logiciels internes fournis dans certains appareils : smartphone, montre connectée, tablette...

En pratique, le consommateur disposera donc, comme pour les biens matériels, d'un délai de deux ans pour demander la réparation ou le remplacement d'un bien numérique en cas de défaut de conformité. La mise en conformité devra être effectuée dans les 30 jours par le vendeur.

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 !

Commerce en ligne : vente directe et influenceurs = danger

Le drop shipping (en français : livraison directe) est une nouvelle forme de commerce en ligne dans lequel le vendeur ne possède pas de stock et fait livrer son client directement par le fournisseur (très souvent chinois). Le vendeur se libère ainsi de toute contrainte (logistique, stockage, gestion des retours...).

Les influenceurs sont des personnes profitant d'une notoriété sur les réseaux sociaux (parfois après un passage dans une télé-réalité). Ils se filment dans leur passionnante vie quotidienne : vacances de rêve, séance shopping... Certains sont de vrais relais d'opinion quand d'autres font du placement de produit (publicité détournée) dans leurs vidéos ou messages.



Le lien entre les deux repose sur le constat que de nombreux influenceurs, profitant de leur célébrité (toute relative et souvent éphémère), encouragent ce business en proposant à leurs abonnés des produits « formidables » et en les redirigeant sur le site de vente (le plus souvent avec un code promettant une grosse réduction).

Des entreprises ont ainsi trouvé la possibilité de promouvoir leurs produits à moindre coût, la publicité touchant précisément la cible voulue. Reverser une commission à l'influenceur s'avère beaucoup

moins coûteux qu'une campagne traditionnelle de publicité. Les plus entreprenants de ces influenceurs s'improvisent e-commerçants et créent eux-mêmes leur site.

De nombreux problèmes pour les consommateurs :

Les fameux produits sont très souvent de piètre qualité et jusqu'à 10 fois plus cher, des produits dangereux ou illégaux sont même parfois proposés. Il existe rarement un service après-vente. De plus, le client peut avoir la mauvaise surprise de devoir payer des frais à l'arrivée ; parfois même, les colis n'arrivent jamais à destination.

Plus grave encore, certains n'hésitent pas à s'improviser conseillers financiers et à proposer des placements douteux. Et quand le client porte réclamation, dans de nombreux cas, il n'obtient pas satisfaction.

D'anciens candidats de la télé-réalité ont été condamnés par la justice et le phénomène touche principalement les adolescents ou jeunes adultes, perméables aux vidéos et aux allégations

les plus farfelues des influenceurs.

Enfin, la loi leur fait obligation de mentionner leur partenariat commercial avec les entreprises dont ils vantent les produits mais rares sont ceux à le préciser. Méfiance donc, résistez à l'envie de cliquer sur le lien qui vous est proposé, même si on vous promet de bénéficier d'une promo imbattable. Notons qu'il existe des influenceurs sérieux (qui ont mis des années avant de se forger une réputation) qui testent réellement les produits et offrent davantage de garanties.

Vente directe : suite...

De même, il n'est nul besoin d'être « influenceur » pour se lancer dans ce commerce très tentant.

Comment se protéger ?

Vérifiez que le site comporte bien les mentions légales obligatoires (identité, adresse, coordonnées...) et comparez les produits, que vous pourrez peut-être trouver moins cher ailleurs et sur un site connu.

Évitez soigneusement les sites comportant la mention « annonce », qui signifie que le vendeur paye le moteur de recherche pour être bien référencé sur Internet.

Si vous décidez de passer commande, faites quelques recherches sur internet, sur le produit, sur la réputation du site et du fabricant.

Consultez les avis des internautes. Enfin, vous pouvez vérifier le sérieux du vendeur

sur antidrop.fr ou d'autres sites qui évaluent la probabilité que l'article soit dropshippé.

Il existe peu de recours, dans la mesure où la plupart des acteurs de ce juteux business se trouvent hors des frontières de l'Europe. Vous pouvez cependant envoyer un courrier recommandé au vendeur ou tenter d'obtenir le remboursement auprès de votre banque (ou Paypal). Enfin, vous pourrez signaler le litige à la DDPP (Direction départementale de la protection des populations ainsi que sur Signal.consogouv.fr.

L'état surveille de très près ce type de e-commerce (98% des entreprises ne seraient pas immatriculées et ne reverseraient aucune T.V.A. De nombreux contrôles devraient désormais être réalisés auprès de ces opérateurs.

Nous vous défendons.

Volotéa finalement conciliante.

En 2020, M.V. envisage de se rendre de Nantes en Corse et achète des billets auprès de la Compagnie VOLOTEA pour un montant de 492,4€. Quelques jours après, la compagnie l'informe qu'en raison du confinement généralisé, le vol est annulé, l'adhérent voyant ses vacances reportées sine die.



Conformément à la réglementation en vigueur, M.V demande alors le remboursement de la somme réglée par CB.

S'ensuivront alors de nombreux échanges de mails sans suite conduisant à un dialogue de sourds. La compagnie propose finalement un avoir se montant à 120 % de la somme réglée, ce dont M. V ne veut pas. Malheureusement il laisse passer la date de validité (14 mai

2021) et son compte chez VOLOTEA s'en trouve apuré.

En février 2022 M.V s'adresse alors en désespoir de cause à l'AL de StMalo afin d'obtenir une aide et régler son problème.

Suite aux démarches entreprises par l'AL de StMalo, la compagnie VOLOTEA ayant d'abord proposé de renouveler la validité de l'avoir, finit par s'engager par mail à rembourser intégralement la somme avancée par notre adhérent.

Un accord oral, c'est mieux que rien mais...

M. et Mme R ... louent une maison près de Dol de Bretagne depuis 2007. Après avoir constaté en 2020 la panne du système de chauffage, ils demandent au gestionnaire de location une réduction du montant de leur loyer, ce qui leur est accordé oralement. Ils se plaignent en outre du mauvais état général de la maison qui ne bénéficie quasiment d'aucune isolation.

Nous vous défendons : suite.

Après avoir reçu en janvier 2022 un rappel de loyers et de charges se montant à 8435€ : il n'est plus question de réduction de loyer ! Les adhérents se tournent vers l'AL de Dol pour solliciter aide et conseils, affirmant ne pas être en mesure de faire face à une telle dépense.



Les démarches entreprises par l'AL auprès du cabinet notarial gestionnaire de biens, provoquent une conciliation le 22 février 2022 : un nouveau protocole de financement est conclu, le loyer passant de 647€/mois à 570€, et l'effacement de dettes antérieures d'un montant total de 4633,50€ est signé. Désormais les décisions seront actées et non plus uniquement verbales.

Orange : une plateforme efficace.

Abonnée à Orange depuis des années, aussi bien à titre privé que professionnel, Mme C. prend sa retraite et décide de remplacer son abonnement pro par un forfait particulier. Elle se rend pour ce faire dans une boutique Orange. Ce qu'on ne lui explique pas, c'est qu'elle avait un engagement en cours. Orange lui réclame peu après le montant intégral de l'abonnement pro résilié.

Arguant du défaut de conseil, nous défendons le dossier sur la plateforme Orange dédiée aux associations de consommateurs. Peu après, Orange abandonne toutes poursuites et clôt le dossier.

Placements : une liste noire qui évolue sans cesse.

Rendements mirobolants, super livrets d'épargne, placements « atypiques » mais prometteurs... Votre épargne intéresse les escrocs.

Dans un contexte financier où les placements traditionnels rapportent peu, il est tentant de rechercher des solutions plus rémunératrices.

Gardez toujours à l'esprit qu'il n'y a pas de rendement élevé sans risque élevé.

Pour lutter contre les escroqueries sur des sites internet proposant des crédits, livrets d'épargne, services de paiement ou des contrats d'assurance, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) met à jour régulièrement sa liste noire des sites ou entités qui ne sont pas autorisés à proposer des crédits, livrets d'épargne, services de paiement ou des contrats d'assurance.

Pour se protéger des offres frauduleuses, vous devez systématiquement vérifier que votre interlocuteur peut proposer des produits bancaires ou des assurances en

consultant :

- le registre des agents financiers (Regafi)
- le registre des organismes d'assurance (Refassu) ;
- le site de l'ORIAS (organisme chargé de tenir le registre des intermédiaires en assurance, en banque ou en financement participatif).

Si la société ou la personne qui vous sollicite n'est mentionnée sur aucun de ces registres, ne

répondez pas à sa proposition.

Si vous avez été victime d'une fraude, vous devez déposer une plainte sur le site plainte-en-ligne.gouv.fr

L'ACPR vous recommande également :

- de contacter info escroqueries en appelant le 0 805 805 817 (service et appel gratuits du lundi au vendredi de 9h à 18h30) ;
- d'effectuer un signalement sur le site internet-signalement.gouv.fr même si vous n'avez pas subi de préjudice.



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)

Quelques échos de notre assemblée générale :

Notre assemblée générale s'est tenue le 18 mars dernier. C'est ici l'occasion de faire le point sur la vie de notre association :

- Nous comptons 518 adhérents.
- Nous nous efforçons de défendre les intérêts des consommateurs, de les informer et de les conseiller.
- Nous les représentons au sein de différentes instances :
Syndicat des eaux - Hôpitaux - Saint Malo Agglomération
- Nous sommes 23 bénévoles qui avons suivi 31 formations diverses, tenu 600 h de permanences pour 427 RDV, et 274 dossiers de litiges.

En termes de communication, outre le présent bulletin, nous avons :

- Notre site Internet <https://saintmalo.ufcquechoisir.fr>
- Notre page Facebook <https://www.facebook.com/UFCSaintMalo>
- Nous assurons une chronique mensuelle sur Radio Paroles de Vie (le 1er lundi du mois).

Nos objectifs restent les mêmes : défendre, informer et conseiller les consommateurs.

Que Choisir en France c'est aussi 140 associations locales et 140 000 adhérents, 675 000 lecteurs de Que Choisir, 600 000 abonnés à nos médias, 5000 enquêtes de terrain et 3000 tests de produits et services.

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 PLEURTUIT

France Service-Cap Emerald, 1 Esplanade des Équipages

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/>

