



# Le consommateur du Pays Malouin

N°61 DECEMBRE 2022

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

Chère adhérente, cher adhérent,

En cette période de fin d'année, nous avons, quand tout va bien, la tête à la fête, aux achats de Noël, et manifestons une certaine insouciance qui peut nous coûter cher : les malfaiteurs du web sont prêts à en profiter : jamais il n'y a eu autant d'arnaques :

- 83 % de la population a été ciblée pour une arnaque au CPF (compte personnel de formation)

- 55 % des français ont subi une tentative de récupération de données via la carte vitale.

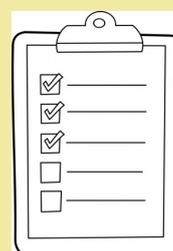
- 30 % des arnaques aboutissent à une opération bancaire frauduleuse que les banques refusent une fois sur trois de rembourser en dépit de la législation : vous en avez une illustration locale à la rubrique « nous vous défendons »

- le montant du préjudice moyen s'élève à 800 € soit un total de 3,4 milliards d'euros pour nos escocs !

Plus que jamais soyez méfiants envers les mails et autres SMS afin de profiter au mieux de ces fêtes de fin d'année que nous vous souhaitons excellentes.

Gérard MAVIAN, Président.

## SOMMAIRE



Page 2 & 3 : Tarifs gaz et électricité

Pages 3 Imposons le nutriscore !

Page 4 : Chanvre, cannabis, CBD..

Page 5,6,7 : Nous vous défendons

Page 7 : Hôpital : les frais abusifs

Page 8 : Le nouveau DPE

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

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

Impression Imprimerie Auclerc - Cap Rance - Taden

## Gaz et électricité : que faire face aux hausses des tarifs ?

Les demandes de consommateurs piégés par des hausses parfois vertigineuses de leurs factures de gaz ou d'électricité se font de plus en plus nombreuses. Si les situations diffèrent selon les contrats, voici nos conseils pour réagir face aux abus. Les situations diffèrent en effet, et dans certains cas, des hausses de tarif spectaculaires respectent parfaitement le contrat. Il n'y a alors aucune contestation à faire, juste à changer de fournisseur au plus vite : n'hésitez pas : c'est gratuit quoiqu'on vous dise !

### Les cas où il est impossible de contester

1. Vous avez souscrit un contrat indexé sur les prix de gros, pas sur le tarif réglementé.

Que Choisir a toujours déconseillé ces contrats, mettant en avant le risque énorme d'explosion tarifaire. S'ils paraissent alléchants quand les prix de gros sont au plus bas, ils deviennent fatalement inabornables lorsque les prix augmentent. Au vu des plafonds actuels atteints sur les marchés de gros du gaz comme de l'électricité, l'évolution du montant de la facture s'avère même exponentielle. Mais cette règle étant inhérente à ce type de contrat et connue du souscripteur, il est impossible de la contester.

2. Vous avez un contrat indexé sur le tarif réglementé mais le fournisseur vous a annoncé une hausse de prix, conformément à la loi, avant de vous envoyer sa facture prohibitive.

La règle qui s'impose aux fournisseurs est

consignée dans l'article L. 224-10 du Code de la consommation. Il stipule que « tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée ». Si vous avez été averti en temps et en heure et que vous êtes resté chez ce fournisseur, vous devez régler sa facture.

### **Nos conseils :**

Si vous êtes dans une de ces deux situations, changez sans délai de fournisseur, c'est possible à tout moment, sans préavis et gratuitement. Il suffit de contacter le nouveau, il s'occupe de tout (notre comparateur des offres de gaz et d'électricité). Vous devez néanmoins payer votre dû à l'ancien fournisseur.

**À noter.** Si vous avez une offre à prix indexé sur le tarif réglementé, elle évolue au même rythme que lui. Une augmentation qui intervient en même temps que celle du tarif réglementé et dans les mêmes proportions est donc tout à fait justifiée. Elle n'est pas contestable.

LA SOLUTION AUX PÉNURIES  
DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ ...

ACHÉTEZ DES BOUGIES !



### Les cas où il est possible de contester

Si votre prix fixe augmente en cours de contrat ou si vous n'avez pas été informé de la hausse tarifaire comme la loi l'impose en prix indexé (sauf, répétons-le, si votre contrat est indexé sur les prix de gros), il est possible de contester les factures délirantes.

1. Vous êtes en contrat à prix fixe et le fournisseur l'augmente.



**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)**

➔ Que le contrat soit en prix fixe sur 1, 2 ou 3 ans, le fournisseur n'a pas le droit de modifier le prix du kilowattheure (kWh) hors taxes au cours de cette période. S'il le fait, il se rend coupable de pratique commerciale déloyale, voire trompeuse. Sur la base de l'article L. 121-1 du Code de la consommation, exigez le retour au prix initial du kilowattheure par lettre recommandée avec accusé de réception.

2. Vous êtes en prix indexé sur le tarif réglementé et pas prévenu du passage à une indexation sur les prix de gros.

• si vous n'avez pas encore payé : envoyez un courrier recommandé avec accusé de

réception à votre fournisseur pour exiger l'application de votre ancien tarif. Il est coupable de ne pas avoir respecté les délais légaux de prévenance.

• si le prélèvement a été effectué, procédez de même par courrier recommandé avec accusé de réception, en exigeant cette fois le remboursement du trop-perçu, puisque vous n'avez pas été prévenu de cette augmentation.

**Attention, un abonnement heures pleines / heures creuses est plus cher, est-ce rentable ?**

**Avez-vous besoin de la puissance souscrite actuellement ? Plus la puissance souscrite est élevée, plus l'abonnement est cher. Analysez votre consommation avec Linky.**

## Exigeons le nutriscore !

Depuis de nombreuses années, l'UFC-Que Choisir s'implique fortement pour garantir une plus grande transparence pour les consommateurs, notamment en les informant de manière simple et compréhensible sur la qualité nutritionnelle des produits.

Le Nutri-Score est un outil essentiel permettant aux consommateurs de comparer les produits de même nature afin de leur laisser la possibilité de s'orienter vers une consommation plus saine.

En outre, afficher le Nutri-Score constitue un antidote efficace aux arguments marketing : . En effet ; certains produits mettant en avant leurs avantages nutritionnels (protéines, calcium, faible teneur en matière grasse...), ont en réalité le même Nutri-Score que d'autres produits plus standards du rayon.

Cependant son application reste volontaire. 40 % des marques ne l'affichent pas.

L'UFC-Que Choisir combat le lobby de

l'agroalimentaire contre le Nutri-Score et milite pour que cet étiquetage devienne obligatoire au niveau européen.

Notre association a participé à la journée d'information des consommateurs concernant le Nutri-score. Il en ressort de que les consommateurs interrogés ont généralement entendu parler du Nutri-score mais restent globalement sur une compréhension assez superficielle. Quelques explications et un quizz ludique

réalisé sur place leur ont permis de mieux cerner les avantages indéniables de cet indicateur nutritionnel .

En particulier la notion de comparatif des produits de même famille plutôt qu'une lecture isolée qui sera plus limitée. Il était également intéressant de noter que la majorité des

personnes rencontrées sont sensibles à la « bonne bouffe » concoctée à partir d'aliments sains et équilibrés. Le Nutri-score sera donc un moyen pour eux d'accompagner efficacement cette démarche responsable .



## Chanvre, cannabis et CBD : décryptage...

Le **chanvre** (nom scientifique : cannabis sativa) est une plante dont les tiges sont utilisées dans l'industrie textile, le bâtiment (isolation) ou encore l'agriculture ; ses graines sont comestibles. La France est le premier producteur de chanvre en Europe (quelques centaines d'agriculteurs français en cultivent sur des petites parcelles).

Le **cannabis médical** tire son action thérapeutique de deux principaux cannabinoïdes (cannabidiol et THC) issus de la fleur de chanvre. Le cannabis thérapeutique est connu pour ses effets positifs dans certaines pathologies : épilepsie, douleurs liées à certaines maladies chroniques (sclérose en plaque, polyarthrite...).

La France étant le pays d'Europe où la réglementation en la matière est la plus stricte, le cannabis thérapeutique ne peut être délivré que sur prescription médicale et à titre expérimental jusqu'au 31/03/2023. Des études sont actuellement menées sur 3000 patients.

Le **CBD (cannabidiol)** est un composant du chanvre (fleurs, feuilles). Le THC (tétrahydrocannabinol) est la principale substance psychoactive du cannabis (dont les effets psychotropes sont recherchés chez certains consommateurs). La présence d'au maximum 0,2 % de THC est tolérée dans le CBD en vente libre (en-dessous de 0,3% de THC, le conseil d'état a récemment estimé que le CBD n'était ni addictif ni toxique).

Si la consommation du cannabis dit « récréatif » (fleur de cannabis) est interdite

par la loi en France, l'usage du CBD a été autorisé ces dernières années. Les boutiques et points de vente se sont multipliés comme des petits pains (y compris sur internet).

Le CBD surfe sur des promesses de bien-être (les allégations santé sont interdites). Il est utilisé dans le cas de troubles du sommeil, de l'anxiété, du stress et pour soulager certaines douleurs. Avec succès chez certains patients chez qui il remplace somnifères ou antalgiques. Les effets secondaires indésirables sont cependant à l'étude.

Enfin, non sans une certaine imagination, des professionnels en proposent dans la cuisine, les boissons, la pâtisserie et les bonbons, les cosmétiques...

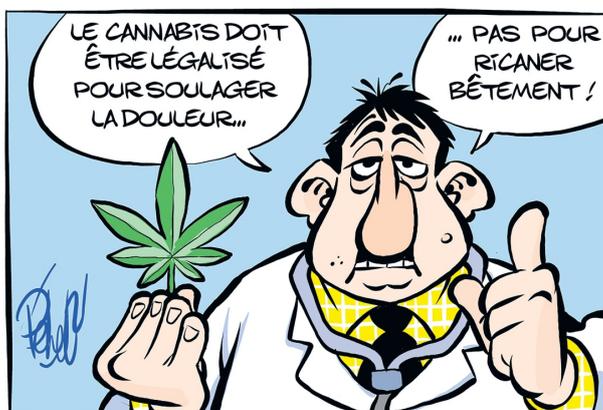
La réglementation concernant le CBD est encore assez floue à l'heure actuelle. La vente

du CBD est autorisée mais la culture du chanvre dédié au CBD est interdite en France ; 95 % des produits à base de CBD sont importés.

Précautions d'achat : en l'absence de contrôle (pesticides, métaux lourds...) et de réglementation claire, la méfiance est de rigueur, tout particulièrement sur Internet.

- vérifier la provenance, seules certaines catégories de chanvre sont autorisées,
- la composition du produit (ne doit pas contenir plus de 0,2 % de THC),
- vérifier les mises en garde (risque de somnolence au volant, femmes enceintes...).

Si vous souffrez d'une maladie chronique, prenez conseil auprès de vos médecins et des associations de malades.



**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 !**

### LOA : une société incompetente

La mère de Madame B. a signé un contrat de LOA mais décède malheureusement quelques mois plus tard.

La société de leasing a été immédiatement avertie de la situation mais, au lieu de demander la restitution du véhicule dans le cadre de la procédure décès pourtant prévue et assez rapide, elle s'engage dans des échanges relatifs à la santé de la défunte et à son dossier médical.

Pendant vingt mois, le contrat continue donc de courir, la société prenant son temps pour répondre (et encore pas toujours...) à chaque courrier ou justificatif envoyé par Madame B. Elle l'informe finalement du refus de prise en charge du décès par son assurance et se décide enfin à lui remettre le formulaire de restitution du véhicule en exigeant l'indemnité de rupture de contrat et les mensualités restant à courir, soit la somme de 7300 €. Elle l'assigne ensuite en justice par voie d'huissier.

Madame B. se présente alors à notre permanence. Il s'avère que la société de

leasing est certifiée ISO 9001 et, à ce titre, doit prévoir une procédure spécifique en cas de décès et en informer les ayants-droits, ce qui n'a pas été fait et a généré le retard de 20 mois avant la clôture du contrat.

Nous mettons également en évidence l'absence d'information relative au décès du contractant, les délais de réponse bien trop longs de la société et faisons valoir que la somme demandée n'est assortie d'aucune justification précise.

Nous adressons donc un courrier recommandé à l'organisme. S'engage alors une discussion avec leur médiateur aboutissant à un accord pour le règlement d'une somme de 2700 €, soit 500 € de plus que la somme prévue pour une rupture de contrat, ainsi qu'à l'abandon de la procédure.

Principaux enseignements dans une telle situation :

- Exiger la procédure spécifique en cas de décès
- Restituer le véhicule au plus vite
- Valider le questionnaire médical avec son médecin en cas de doute
- Contacter l'UFC-Que Choisir au plus vite !



### Quand EDF s'embrouille...

Courant mai, suite au remplacement de son compteur par un compteur Linky, Mr D. reçoit une facture EDF de 916 €, le prélèvement est prévu début juin.

Mr D. étant mensualisé, il contacte le Service Client EDF pour obtenir des explications et, ne comprenant toujours pas le pourquoi de la facture, il nous contacte pour obtenir de l'aide.

Après examen des documents, nous contactons le Service Client EDF ; il apparaît que la facture de 916 € est une facture rectificative liée au changement de compteur ; la consommation aurait été

surévaluée et le montant de 916 € devrait lui être remboursé par la suite. Nous demandons l'annulation de la facture.

Le 12 juillet Mr D. reçoit une lettre de dernière relance lui demandant de régler les 916 €.

Nous recontactons le service client EDF qui nous dit émettre une réclamation pour la surévaluation de la consommation constatée par le technicien lors du changement de compteur et bloquer toutes les relances jusque fin août.

Mais Fin août Mr D. reçoit un mail d'EDF lui demandant de régler au plus vite la facture de 916 € sous peine d'une réduction de la puissance. →



Nous adressons une réclamation à EDF.  
Fin septembre, la puissance délivrée à Mr D. est sensiblement réduite. Nous émettons une seconde réclamation et recontactons le Service Client.  
La conseillère EDF reprend l'historique du dossier et après analyse nous informe que la réelle facture mai 2022 n'a pas été émise... les mensualités déjà prélevées n'ont

pas été prises en compte... c'est une erreur...  
Elle nous promet de faire le nécessaire auprès du service facturation et demande le rétablissement de la puissance souscrite.  
En effet, le 3 octobre, la conseillère EDF nous confirme l'annulation de la facture de 916 €, elle nous confirme le rétablissement de la puissance souscrite et crédite le compte de Mr D. d'un montant de 100 € à titre de dédommagement.

### Panneaux solaires : n'achetez pas dans une foire.

Lors d'une visite à la foire de Rennes en 2021, notre adhérente a signé un bon de commande (+12000€) pour une installation de panneaux solaires. Aux dires du professionnel cela n'était pas engageant.  
Deux jours après un technicien est venu valider la faisabilité technique et a demandé expressément et avec grande insistance le paiement de 30% du montant de la commande.  
Notre adhérente face à une importante pression mentale a fait le chèque mais souhaite en contrepartie renoncer à l'installation. Deux jours plus tard, le représentant demande par téléphone 10% de plus pour solde de tout compte.



Notre adhérente envoie le chèque et se présente à la permanence St Malo.  
Nous avons analysé les pièces du dossier et détecté plusieurs points permettant d'agir auprès de l'entreprise :  
à ce stade du contrat il ne peut s'agir que d'un simple projet ! En effet de très nombreuses conditions suspensives étaient à verrouiller ( sous réserves des plans, solidité des existants, autorisations administratives, faisabilité technique dont interfaces avec EDF pour branchement et revente, entretien et maintenance, garanties, notice de fonctionnement, DTM (dossier technique maintenance),

L'objet du contrat était au stade de la signature donc pas totalement déterminé, pas déterminable donc en conséquence rien de ferme et définitif : le consommateur pouvait se rétracter à partir de la visite du technicien (délai de rétractation de 14 Jours).

Nous avons donc écrit une lettre argumentée en RAR aucun retour de l'entreprise, puis nous avons saisi le médiateur de la consommation figurant dans les CSG (conditions générales de ventes) de l'entreprise qui nous a demandé un dossier complet ainsi que l'analyse de l'UFC

Après plus de 6 mois d'échanges téléphoniques, un protocole transactionnel signé des deux parties a permis à notre adhérente d'être remboursée de 70 % des montants versés : elle a souhaité en rester là.

#### Les principales leçons à retenir :

- Un contrat signé dans une foire n'est pas soumis à délai de rétractation sauf à prouver que les professionnels sont venus vous rencontrer et vous aborder dans les allées de la foire !

- La loi (arrêté du 2 décembre 2014) impose aux vendeurs d'afficher sur leurs stands, de manière visible, un panneau de taille A3 ou supérieure avec la phrase suivante : "Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans cette foire (ou ce salon, ce stand)"





Pour des travaux significatifs, il faut des offres concurrentes comparables et choisir un professionnel ayant pignon sur rue (se renseigner sur internet avant de signer.) Vérifier aussi ses attestations d'assurances ,

Consulter une association de consommateur en amont pour du préventif plutôt que du curatif.

### Groupama et l'urgence de la situation

Madame M. subit un violent orage de grêle occasionnant de gros dégâts sur sa toiture. Elle déclare le sinistre à son assureur Groupama et, sans attendre l'expertise, fait effectuer les travaux de remise en état afin de protéger son habitation des intempéries.

Groupama lui oppose un refus de prise en charge au motif que son accord préalable n'a pas été donné.

L'UFC Que Choisir de Combourg fait valoir l'urgence de la situation, bien prévue dans les conditions générales au titre de la « nécessité de sécurisation. ». Le sinistre

est par ailleurs bien garanti en tant que dommages d'effraction sur bâtiment. Groupama en a convenu et remboursé les 863,50€ avancés par notre adhérente. Il est tout de même recommandé d'avertir expressément l'assureur des mesures que l'on compte prendre compte tenu de l'urgence.

### LCL et la fraude...

Une cliente de la banque LCL s'est fait débiter par deux virements SEPA de 6000 euros les 12 et 18 janvier 2022.

Malgré un dépôt de plainte, la banque refuse de rembourser la somme de 12 000 euros.

#### Que dit la loi ?

En cas d'opération non autorisée, la banque doit rembourser, sauf si elle démontre que la victime a commis une négligence grave.

Mme W est venue à la permanence de Saint Malo le 26 juillet dernier et après un mail du même jour et un courrier de rappel le 23 août 2022, la banque a finalement remboursé les 12 000 euros courant septembre.

## Hospitalisation : éviter des frais excessifs

L'UFC - Que Choisir alerte sur les frais facturés aux patients à leur insu lors de leur hospitalisation.

Et la course à la rentabilité ne touche pas seulement les cliniques privées :

- Le forfait pour chambre particulière ne doit être facturé que si celle-ci a été expressément demandée par le patient,
- La carte d'accès au parking de l'établissement,
- Le forfait ambulatoire (télévision, wi-fi, collation... dont vous n'aurez peut-être pas besoin),
- Les prestations pour les jeunes mamans...



Enfin, les frais administratifs ou de dossiers facturés par certaines cliniques sont totalement abusifs car ils sont pris en charge par la Sécurité Sociale. Contactez votre mutuelle au préalable pour en

connaître le montant et soyez particulièrement vigilant lors des formalités d'admission.

L'article 7 de l'arrêté du 30 mai 2018 relatif à l'information des personnes destinataires d'activités de prévention, de diagnostic et/ou de soins prévoit explicitement pour les professionnels de santé l'obligation d'informer le patient du caractère non remboursable de certains actes par l'assurance maladie.

## Nous recherchons des bénévoles !

Vous avez de l'énergie, défendre et informer les consommateurs vous semble important ?

Jeune, étudiant, actif ou retraité, rejoignez notre équipe, profitez de formations gratuites, d'une expertise solide et apportez vos compétences et vos forces vives !

### Le saviez-vous ?

Une nouvelle formule du diagnostic de performance énergétique (DPE) est entrée en vigueur début juillet 2021. Premier changement, il devient opposable. Un acquéreur ou un locataire constatant d'énormes écarts entre le DPE et sa consommation d'énergie pourra en refaire un et, s'il s'avère différent, exiger une compensation financière de la part du vendeur ou du propriétaire. Charge à ce dernier de se retourner contre son diagnostiqueur. Deuxième évolution, la consommation d'énergie ne suffit plus à évaluer le logement ; la classe énergétique qui le définissait jusqu'à présent n'existe plus en tant que telle. Elle inclut dorénavant les émissions de gaz à effet de serre, qui peuvent déterminer à elles seules la performance énergétique du bien. Le terme devient pour le moins biaisé, puisque les émissions n'ont rien à voir avec la consommation d'énergie. Autre modification, le gouvernement a revu à la baisse les indicateurs qui pénalisaient le chauffage électrique, afin de le favoriser. De nombreux logements classés F ou G et chauffés à l'électricité vont ainsi passer en E, tout en générant des dépenses de chauffage exorbitantes et le même inconfort ! Le nouveau DPE affiche par ailleurs une estimation des montants annuels de la facture d'énergie, ce qui est utile, et il doit proposer un bouquet de travaux permettant d'atteindre la classe A ou B. Signalons, enfin, que les diagnostics effectués selon la méthode précédente restent valables jusqu'à fin 2024, tant pour la vente que pour la location, sous réserve que leur durée de validité (10 ans) ne soit pas dépassée. De nombreux futurs litiges en perspective...



### 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

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

#### Permanences PLEURTUIT

France Service-Cap Emeraude, 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/>

Consulter notre page Facebook : <https://www.facebook.com/UFCSaintMalo>.

