



# Le consommateur du Pays Malouin

N°62 MARS 2023

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

Chère adhérente, cher adhérent,

En ce début d'année, les consommateurs sont mis à rude épreuve s'agissant

- de la fracture sanitaire qui continue de s'aggraver
- de la baisse du pouvoir d'achat alors que certains industriels profitent du désordre mondial pour spéculer.

Mais pour autant les tracasseries des consommateurs perdurent :

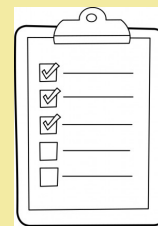
- Les fraudes bancaires
- Les malfaçons dans les constructions immobilières
- L'achat des véhicules d'occasion
- Le siphonage des données personnelles « Je ne suis pas une data » (voir nos sites locaux et nationaux »

Face à toutes ces problématiques, sachez que votre Association Locale peut vous apporter des conseils.

Alors à bientôt.

Gérard MAVIAN, Président.

## SOMMAIRE



Page 2 & 3 : Garantie et mauvaise foi

Pages 4 : Fin du ticket de caisse

Page 5 : France Services - Brèves

Page 6 : Nous vous défendons

Page 7 : Les dégâts du gel

Page 8 : Le coin des arnaques

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

## Application de la garantie : et si le vendeur est de mauvaise foi ?

**Le vendeur refuse le produit non retourné dans l'emballage d'origine ou parce qu'il manque un accessoire.**

L'appareil que vous avez acheté sur internet ne fonctionne plus. Le vendeur demande que vous le lui retourniez dans son emballage d'origine. Mais vous l'avez jeté. Le vendeur ne peut pas vous refuser la garantie (garantie commerciale ou garantie légale) sur ce seul motif.

En effet, s'il est effectivement conseillé d'utiliser cet emballage pour les produits fragiles, parce qu'adapté à leur protection, le refus d'un retour en vue de la garantie pour ce motif est contestable. En effet, la clause exigeant le retour du produit dans son emballage d'origine ne doit pas avoir pour objet ou pour effet de priver le consommateur de son droit de demander l'application de la garantie, sous peine d'être qualifiée d'abusives (Rép. Min. PME n° 60250). D'une manière générale, est abusive la clause qui a pour objet ou pour effet de faire croire que l'exercice par le

consommateur de son action en délivrance conforme est subordonné à d'autres conditions que celles prévues par la loi ou d'exonérer le vendeur de son obligation de délivrance conforme (recommandation n°07-02 relative aux contrats de vente mobilière conclus par internet). Cela vise la clause qui "subordonne la garantie légale de conformité du consommateur à des conditions de forme et de délai excessives, manifestement destinées à en paralyser l'exercice".

De même refuser l'application des garanties légales, au motif que l'appareil, non conforme ou défectueux, est retourné sans ses accessoires, est contraire aux textes et pourrait être qualifié d'abusif.

**Le vendeur refuse de prendre en charge votre appareil en vous renvoyant vers le fabricant.**

Si une garantie commerciale est proposée ainsi qu'une garantie fabricant, à vous de choisir celle que vous voulez faire jouer. Le vendeur ne peut alors vous renvoyer vers le fabricant si les conditions de mise en oeuvre de sa garantie commerciale sont réunies. Il en est de même pour les garanties légales. Si vous souhaitez mettre en oeuvre une garantie légale, c'est au vendeur de l'assumer. Il ne peut pas s'y opposer, dès lors que les conditions d'application sont réunies.

**Le vendeur vous demande de payer les frais d'envoi pour retourner l'appareil défectueux.**

Si vous demandez la réparation de votre appareil dans le cadre de

l'application d'une garantie commerciale, le vendeur ne peut vous demander de payer les frais d'envoi qu'à la seule condition que cela soit prévu dans conditions de mise en oeuvre de cette garantie. S'agissant d'une prestation de services payante, vous devez avoir été informé au préalable de son coût et des modalités de mise en oeuvre (article L. 217-25 du code de la consommation). Reportez-vous au contrat qui vous a été remis pour vérifier les conditions de retour de l'appareil défectueux.



**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)**

➡ Si vous demandez la mise en oeuvre de la garantie légale de conformité, celle-ci doit se faire sans frais pour vous (article L. 217-11 du code de la consommation).

Selon la Directive 2019/771 du 20 mai 2019, relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, la garantie de conformité doit s'exercer « sans frais » pour le consommateur, c'est-à-dire : " sans les frais nécessaires exposés pour la conformité des biens, notamment les frais d'envoi, de transport, de main d'oeuvre ou de matériel" (article 2714).

Ainsi, si vous avez dû payer les frais d'envoi pour retourner au vendeur le bien non conforme, le vendeur doit vous rembourser, dans un délai de 14 jours au plus tard à compter du jour où vous êtes informé de la prise en charge au titre de la garantie de conformité (article L. 241-6 du code de la consommation).

Ce montant est majoré de plein droit de 10% si le remboursement intervient au plus tard quatorze jours au-delà de cette date, de 20 % jusqu'à trente jours et de 50 % ultérieurement.

En faisant l'avance des frais de retour, vous devenez responsable du transport. Et si

le colis se perd ou est endommagé en cours de transport, il vous appartiendra de faire les démarches auprès du transporteur pour vous faire indemniser.

### **Le vendeur refuse de garantir les accessoires vendus avec le bien.**

Les accessoires peuvent être exclus par les garanties commerciales mais bénéficient des garanties légales au même titre que l'appareil principal. Ainsi la garantie légale de conformité s'applique aux accessoires qu'ils soient d'origine, livrés avec le produit lui-même, ou achetés séparément (Assemblée nationale Question écrite n° 59842 - 19 janvier 2010).

### **Le vendeur refuse d'appliquer la garantie sur un appareil réparé, échangé ou**

### **remplacé dans le cadre d'une garantie.**

Plusieurs cas de figure peuvent se présenter :

Si l'appareil a été échangé ou remplacé dans le cadre de la garantie légale de conformité, alors que vous aviez demandé sa réparation (le vendeur n'a pas opté pour votre choix et a échangé l'appareil). Dans ce cas très précis l'appareil échangé bénéficie d'une nouvelle garantie de conformité de 2 ans à compter du jour où l'appareil de remplacement vous est livré (article L. 217-13 du code de la consommation, alinéa 2). Cette mesure est destinée à inciter le professionnel à privilégier la réparation.

Si l'appareil a été échangé ou remplacé dans le cadre de la garantie légale de conformité, conformément à votre demande, cette garantie continue de produire ses effets sur le nouvel appareil. Le point de départ demeure la date de

livraison du premier appareil.

Si ce défaut affecte l'appareil plus de 2 ans après sa livraison, vous pouvez le cas

échéant invoquer la garantie des vices cachés.

Si l'appareil a été réparé

dans le cadre de la garantie légale de conformité : l'appareil réparé bénéficie d'une nouvelle garantie de conformité de 6 mois (article L. 217-13 du code de la consommation alinéa1).

Si le bien échangé dans le cadre de la garantie commerciale présente, de nouveau, un défaut, le consommateur peut bénéficier de la garantie commerciale pour le temps qui reste à courir, sauf disposition contraire. Si aucune garantie commerciale ne peut s'appliquer, les garanties légales peuvent alors être invoquées.

### **Le vendeur refuse d'appliquer la garantie parce que le bien a été vendu et a changé de propriétaire**

Les garanties portent sur le bien. Le sous-acquéreur du bien bénéficie des mêmes droits que l'acquéreur initial.



## Bientôt la fin des tickets de caisse...

Un décret révoit l'interdiction de l'impression automatique des tickets en magasin à compter du 1er avril 2023. Cela concerne aussi les tickets de carte bancaire. Pour obtenir un ticket, le client devrait en faire expressément la demande. Le commerçant ne veut pas refuser de sous prétexte qu'il est accessible par exemple par mail : il ne peut pas exiger vos coordonnées.

### Des exceptions sont prévues pour les tickets de caisse :

Le décret énumère la liste des tickets qui échappent à cette interdiction et qui continueront à être imprimés et remis au consommateur systématiquement sans que celui-ci ait à les demander. Ils concernent les biens "durables" (article D. 541-371, 1° du code de l'environnement).

En effet, ces tickets de caisse ont également pour mission d'informer le consommateur sur la garantie légale de conformité (article D. 211-7 du code de la consommation) et à ce titre leur communication au consommateur est essentielle.

Pour certains biens dits "durables", la loi prévoit que le document de facturation remis au consommateur mentionne l'existence et la durée de la garantie légale de conformité (article L. 211-2 du code de la consommation).

Cela concerne les biens suivants (article D. 211-6 du code de la consommation) :

- les appareils électroménagers,
- les équipements informatiques,
- les produits électroniques grand public,
- les appareils de téléphonie,
- les appareils photographiques,

- les appareils, dotés d'un moteur électrique ou thermique, destinés au bricolage ou au jardinage,
- les jeux et jouets, y compris les consoles de jeux vidéo,
- les articles de sport,
- les montres et produits d'horlogerie,
- les articles d'éclairage et luminaires,
- les lunettes de protection solaire,
- les éléments d'ameublement.

Si ces biens sont achetés à distance (sur internet) ou hors établissement (par démarchage), le professionnel n'est pas tenu de rappeler sur le document de facturation, l'existence et les conditions de mise en oeuvre de la garantie légale de conformité (article D. 211-7, alinéa 2 du code de la consommation). L'information sur les garanties figure dans les conditions générales de vente.

Pensez à photocopier ou à scanner les tickets de caisse car très souvent l'encre s'efface avec le temps.

### Des exceptions sont aussi prévues pour les tickets de carte bancaire.

Le ticket de carte bancaire

sera systématiquement imprimé et remis au consommateur, pour des raisons de sécurité, dans les situations suivantes ( article D. 541-371, 3° du code de l'environnement) :

- les opérations de paiement par carte annulées,
- les opérations de paiement par carte n'ayant pas abouti,
- les opérations de paiement par carte soumises à un régime de pré-autorisation ou faisant l'objet d'un crédit (par exemple le remboursement d'un achat par CB).



***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 !***

## France services près de chez vous.

Vous avez besoin d'aide pour faire une démarche en ligne ? Un accompagnement au numérique vous simplifierait la vie ?

À moins de 30 minutes de chez vous, les agents France services vous accueillent et vous accompagnent pour vos principales démarches administratives du quotidien au sein d'un guichet unique de proximité.

Il donne accès dans un seul et même lieu aux principaux organismes de services publics : le ministère de l'Intérieur, le ministère de la Justice, les Finances publiques, Pôle emploi, l'Assurance retraite, l'Assurance maladie, la CAF, la MSA et la Poste.

Les guichets des espaces France Services sont pensés pour apporter des réponses adaptées à chaque situation individuelle. Ils délivrent une offre diversifiée de prestations :

- Une information de premier niveau (réponses aux questions, accompagnement des démarches administratives du quotidien comme la déclaration de revenus, la gestion du prélèvement à la source, le renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise...),
- un accompagnement au numérique pour en

favoriser l'apprentissage et en développer les usages (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs...),

- une aide aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne...).

Certains guichets offrent, en plus, des permanences assurées par des professionnels spécialisés (CAF, Sécurité Sociale...).

Attention : il est recommandé de prendre rendez-vous pour s'assurer d'un accueil dans de bonnes conditions.

Vous pouvez trouver l'adresse, les horaires et le numéro de téléphone du guichet le plus proche de chez vous grâce à une carte interactive en cliquant sur le lien

<https://lannuaire.service-public.fr/navigation/bretagne/ille-et-vilaine/msap>

France service est notamment présent à Cancale, Combourg, Mesnil Roc'h, Pleine-Fougères, Pleurtuitt, Saint-Malo, Val Couesnon



## En bref

**Fin de la vaisselle jetable dans les fast-foods :** À compter du 1er janvier 2023, les enseignes de restauration auront l'interdiction de servir les repas dans de la vaisselle jetable pour le service à table. Seul le papier entourant un sandwich pour éviter qu'il ne se délite sera désormais autorisé dans les restaurants. Les grandes enseignes ont anticipé ce changement et se disent prêtes.

**Démarchage commercial à partir de numéros en 06 et 07 :** c'est terminé ! Les plateformes de démarchage commercial ne pourront plus vous appeler à partir de numéros commençant par 06 ou 07, associés dans l'esprit de tous aux téléphones portables. Elles devront passer par une nouvelle catégorie de numéros commençant par 09 37, 09 38 et 09 39, réservée à cet usage.

**Norme d'exigence de lisibilité pour la rédaction des contrats :** Le formulaire détachable de rétractation d'un contrat doit être rédigé avec un corps de huit (3 mm) art. R312-10 code de la consommation.

## Nous vous défendons.

### Confort et patrimoine en profite...

Voulant faire démousser son toit, Madame S. reçoit la société Confort et Patrimoine basée à Plerguer. Celle-ci suggère en outre de remplacer le faîtage, pour la somme totale de 12155 €.

Elle conseille aussi de traiter la charpente pour 7122 €. Le contrat est signé dans le cadre de la vente à domicile avec bordereau de rétractation. Confort et Patrimoine prévoit de repasser 8 jours plus tard pour récupérer le chèque d'acompte, respectant ainsi le délai légal.

Toutefois, à cette occasion, un nouveau devis est établi pour assainir les murs et changer les gouttières : 5940 € pour les murs et 9870 € pour les gouttières, soit 17391 €. Madame S. signe et remet le chèque d'acompte des premiers devis.

Le lendemain, réalisant enfin que tout cela est excessif, elle se rétracte en envoyant un courrier en RAR. Confort et Patrimoine la rappelle en disant que son courrier n'a aucune valeur. Madame S. consulte sa banque pour faire opposition mais une plainte est exigée.

Madame S. se présente alors à la permanence de Cancale. Nous lui conseillons d'abord de se rendre à la gendarmerie afin de tenter de déposer au moins un main courante vis à vis de la banque. Tout en lui reprochant sa naïveté, la gendarmerie enregistre sa plainte mais il est trop tard : le chèque a été encaissé.

Nous contactons alors la société qui nous dit que la rétractation a été effectuée sans le bordereau prévu à cet effet et qu'elle ne peut en tenir compte. Nous lui rappelons alors que l'article L221\_21 du code de la consommation stipule que le courrier doit juste être dénué d'ambiguïté, et exprimer la volonté de se rétracter. Notre interlocuteur est aussi très en colère car il vient d'être convoqué à la gendarmerie...



La situation n'évoluant pas, nous relançons la société qui nous dit rechercher avec Mme S. un accord équilibré, affirmant qu'elle a donné son aval pour la commande d'une partie des matériaux.

Vérification faite, cela est faux. Nous enjoignons à la société de cesser ses tentatives d'entrer en contact avec Madame S. faute de quoi une plainte pour harcèlement et abus de faiblesse (nous sommes à la limite...) sera déposée à la gendarmerie et exigeons le remboursement de l'acompte.

Confort et Patrimoine s'engage alors à rembourser Madame S.

### Vinted : colis douteux ?

En date du 6 Novembre 2022 Mme P. commande sur Vinted une paire de chaussures en rupture de stock dans tous les magasins.

Le 10 Novembre elle reçoit une confirmation d'expédition de Mondial Relay.

Une puis deux semaines passent... Elle contacte Mondial Relais qui répond que le colis est reparti à l'expéditeur car le colis est considéré comme frauduleux !

Elle contacte Vinted qui décline toute responsabilité, et s'adresse alors à l'UFC Que choisir de Combourg qui contacte Vinted par courrier avec copie à la direction des fraudes.

Début Décembre VINTED envoie un mail sans explication confirmant le remboursement intégral de 119,73€.

Est-ce que je risque de perdre le bénéfice de la garantie commerciale si je fais réparer mon véhicule en dehors du réseau ?

Non, la garantie reste acquise même si des prestations ont été effectuées chez un réparateur qui n'appartient pas au réseau de la marque. En revanche la gratuité sous garantie n'est acquise que dans le réseau de la marque.

## Les dégâts du gel et votre assureur

Le gel peut provoquer des dégâts importants dans votre habitation :

**Quels sont les événements couverts par votre assurance multirisques habitation ?**

D'une manière générale, l'action du gel est couverte si elle affecte les installations intérieures (canalisations, appareils de chauffage).

A contrario, si vous avez des installations extérieures et que vous subissez des dommages du fait de la rupture de la canalisation extérieure, par exemple, votre assureur n'interviendra pas.

Par ailleurs les assureurs ne remboursent pas toujours les frais liés à la réparation des canalisations ou des installations à l'origine du dommage (radiateur, chaudière). Il arrive également que les dommages à certaines installations (climatiseurs, par exemple) fassent l'objet d'exclusions de garantie. Si ces dernières sont bien "formelles et limitées", c'est-à-dire que leur étendue est parfaitement claire et qu'elles apparaissent bien dans votre contrat (caractère gras, encadré), votre assureur pourra vous opposer ces exclusions pour ne pas régler votre sinistre.

La perte de jouissance du logement assuré peut être couverte, c'est-à-dire que l'assureur peut prendre en charge tout ou partie des frais de relogement suite à l'impossibilité temporaire d'occuper les lieux. Dans ce cas, l'indemnité est souvent calculée sur la base du loyer annuel ou de la valeur locative du bien sinistré. C'est l'expert qui détermine le temps nécessaire à la réfection du logement, et donc la durée de l'indemnisation.

Dans tous les cas, cette dernière est limitée dans le temps par les contrats, en général à un an.

**Quelles mesures de précaution faut-il prendre ?**

Pour les installations extérieures, il est essentiel de bien les protéger avec des matériaux isolants. En effet, si elles ne sont pas couvertes par l'assurance multirisques habitation (MRH), vous n'aurez le plus souvent aucun recours en cas de sinistre.

Pour les installations intérieures, couvertes par la garantie gel, la plupart des contrats d'assurance imposent de prendre certaines mesures de précaution pour éviter la survenance d'un dommage.

Exemples de mesures à prendre :

En période de gel, le chauffage doit rester allumé et, en cas d'absence, il convient au minima de couper l'alimentation en eau.

En cas d'absence prolongée (définition variable selon les contrats : 48 heures, 3 jours), vous devez non seulement couper l'alimentation en eau mais aussi, bien

souvent, vidanger les installations ou les protéger avec du liquide antigel.

S'agissant de votre résidence secondaire, certains contrats prévoient des règles spécifiques en raison des longues périodes d'inoccupation.

**Quelles sanctions en cas de non-respect de ces mesures ?**

Le plus souvent, si le non-respect de ces mesures a provoqué ou aggravé le dommage, le contrat prévoit qu'un abattement (de 30 ou 50 %, par exemple) sera appliqué sur l'indemnité théoriquement due par l'assureur ; il arrive que cela conduise à la non-prise en charge du sinistre, mais ce cas reste rare du moins dans les contrats les plus récents.

Rappelons qu'il appartient à l'assureur de démontrer que les mesures de prévention n'ont pas été respectées, pour pouvoir appliquer les sanctions prévues par le contrat (voir notamment Cass. civ. I, 26 février 1991, pourvoi n° 89-17140).



**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 !**

## Les arnaques encore et toujours

### Le faux avis de passage de la Poste

Vous trouvez un avis de passage d'un recommandé, imitant assez bien le récépissé de la Poste que le facteur met dans votre boîte en votre absence.

Vous devez scanner un QR code pour confirmer la remise de cette lettre ou objet recommandés et tombez alors sur un site qui ressemble à s'y méprendre au site de la Poste, qui vous demande au mieux de transmettre des coordonnées personnelles, au pire de rentrer vos coordonnées bancaires afin de régler les frais d'expédition. Prudence donc, un avis de passage comportera toujours votre nom, prénom et adresse, l'adresse du bureau de poste doit être précisée. Si vous avez un doute, vous pouvez comparer l'avis reçu à un vrai avis sur Internet, vous pouvez aussi appeler votre bureau de Poste. Enfin, sachez que la Poste ne demande aucun paiement par ce biais.



### L'arnaque à l'horodateur :

Scénario 1 : L'escroc repère un client mal à l'aise face à l'horodateur, il lui propose de lui expliquer le fonctionnement de la machine, lui fait entrer sa carte bancaire, taper le code, puis détourne alors son attention pour retirer discrètement la carte, et indique alors qu'elle a été avalée...mais il en a mémorisé le code.

Scénario 2 : Il vous explique qu'il n'a ni carte ni d'espèces et vous propose de payer à sa place en échange d'un billet (non accepté par les horodateurs) puis procède de même pour subtiliser votre carte. **Un horodateur n'avale pas les cartes et accepte les sans contact...**

### 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

France Services 11 résidence 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>.**