



Le consommateur du Pays Malouin

N°63 SEPTEMBRE 2023

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

Chère adhérente, cher adhérent,

Si notre région a été épargnée par la canicule, les problèmes liés à la ressource en eau apparaissent régulièrement depuis quelque temps en Bretagne.

L'UFC Que choisir a lancé la campagne prioritaire #LaFuiteEnAvant. Son but est double : sensibiliser les consommateurs à cette gabegie écologique et économique et faire pression sur les pouvoirs publics pour qu'un véritable plan de renouvellement des réseaux soit mis en œuvre. En France 1 litre sur 5 est perdu à cause de fuites sur des canalisations trop vétustes. Cela correspond à la consommation de 18,5 millions de personnes !

S'agissant des pollutions d'origine agricole, les dépenses supplémentaires occasionnées par la dépollution des pesticides et des nitrates représentent annuellement un montant compris entre 750 millions et 1,3 milliard d'euros essentiellement payés par les consommateurs.

A l'inverse, alors que l'agriculture est responsable de 70 % de la pollution des eaux en pesticides et de 75 % des pollutions en nitrates, celle-ci ne paye que 7 % de la redevance pollution des agences de l'eau, en contradiction flagrante avec le principe pollueur-payeur.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 2 & 3 : Intallation d'une pompe à chaleur

Page 3 : Les QR codes

Page 4 : Téléphone : la fin du réseau cuivré

Page 5 & 6 : Résiliation des contrats

Page 6 : Nous vous défendons.
Adresse mail

Page 7 : Les néobanques

Page 8 : Les crypto monnaies

Sources des articles :

- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

Installation d'une pompe à chaleur : suivez le guide !

Dans un but écologique ou économique, faire installer une pompe à chaleur est de plus en plus répandu. Afin d'optimiser cette opération et d'éviter les désagréments, voici en quelques étapes, comment procéder.

1ère étape :

Allez sur le site "France Renov". Renseignez-vous auprès de leurs conseillers qui pourront vous accompagner aussi bien pour les travaux à réaliser que pour les aides financières possibles. Vous pouvez aussi les joindre au 0 808 800 700 (service gratuit + prix appel).

Sachez également qu'il est obligatoire de déposer votre dossier avant de débiter les travaux. A défaut, l'obtention des aides peut vous être refusée.

2ème étape : Contactez plusieurs professionnels en les sélectionnant sur l'annuaire France Renov. Après les avoir contactés, il est essentiel de vérifier la

solidité de la société : pour cela, vous pouvez vous rendre sur des sites tels que www.infogreffe.fr ou www.societe.com. Vérifiez qu'une procédure de liquidation judiciaire n'est pas en cours. Vous pouvez également vérifier si la structure a une adresse physique en vous déplaçant ou sur un site tel que GoogleMaps.

Attention à la mention RGE "Reconnu Garant de l'Environnement" : le professionnel qui interviendra doit être qualifié dans le domaine des pompes à chaleur. Vous avez la possibilité de télécharger l'attestation "RGE" de la société sur le site "France Renov". Ce document vous donnera le domaine

d'activité pour lequel la société est qualifiée.

3ème étape : Exigez une visite préalable par le professionnel.

Cette étape est indispensable. Le professionnel doit se déplacer sur le lieu des travaux et examiner avec précaution l'ensemble du bien. Faites effectuer plusieurs devis.

A cette occasion, il convient d'étudier précisément l'emplacement de la pompe à chaleur. En effet, celle-ci peut générer des nuisances pour les voisins et être à l'origine de recours ultérieurs.

4ème étape : les devis doivent préciser notamment :

- les coordonnées de l'entreprise
- la durée de validité du devis : ce point est important en cette période de pénurie des matériaux et d'inflation.

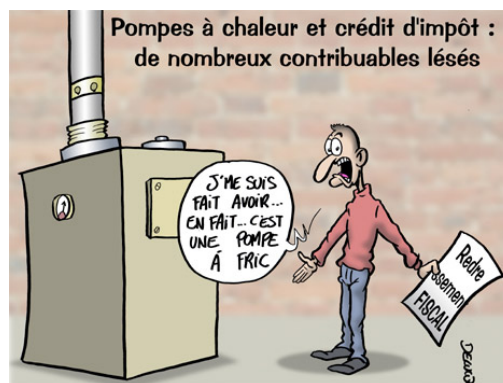
- les délais d'installation

- les détails de l'installation et du matériel proposés : la marque du matériel posé, ses performances, ses caractéristiques...

- les détails de la main d'oeuvre

- les détails du prix : attention aux fausses remises commerciales destinées à vous convaincre de signer vite.

- Les détails du paiement : il est essentiel d'étaler le paiement et de ne pas payer l'intégralité ou la majorité de la prestation avant le début des travaux. Il convient de bien lire l'offre de crédit éventuelle.



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)

➔ L'installateur doit joindre au devis une note de dimensionnement afin d'installer la pompe à chaleur qui convient le mieux au logement en termes de puissance : une erreur peut notamment générer des pannes.

5ème étape :

Le professionnel doit vous remettre ses attestations d'assurances obligatoires dès le devis : une destinée à couvrir la responsabilité civile professionnelle et une autre concernant la responsabilité civile décennale.

L'arrêté du 5 janvier 2016 a fixé un modèle d'attestation d'assurance comprenant des mentions minimales dont notamment :

- la dénomination sociale et adresse de l'assuré,
- le numéro unique d'identification de l'assuré ou le numéro d'identification,
- le nom, l'adresse du siège social et les coordonnées complètes de l'assureur : attention aux assureurs non français, cas très fréquent rendant les recours plus difficiles.

- le numéro du contrat,
- la période de validité,
- le secteur d'activité couvert
- la date d'ouverture de chantier (DOC),
- la nature, le montant et la durée de la garantie.

Attention : vous devez souscrire une assurance dommages-ouvrage...française si possible !

A la fin des travaux, il est essentiel de procéder à la réception des travaux. Ce moment est essentiel, car il constitue le point de départ des garanties légales de construction.

Le professionnel et le client doivent être présents et signer un document commun.

Le programme PROFEEL vous propose des modèles de procès-verbaux de réception : <https://programmeprofeel.fr/ressources/28-fiches-pratiques-pour-faciliter-la-reception-de-vos-travaux/>.

Attention : c'est aussi cette réception qui va déclencher le versement des fonds en cas de crédit et par voie de conséquence le début de vos remboursements.

Utilisation des QR codes : méfiance !

Au restaurant pour lire la carte, au musée pour s'informer sur une oeuvre, pour accéder à un service client..... nous sommes envahis de QR codes et fortement incités à les utiliser ("Désolé, Monsieur, nous n'avons plus de menu papier, c'est plus hygiénique, vous comprenez").

Attention car des hackers malintentionnés peuvent remplacer les QR codes par des faux, qui renvoient sur de faux sites, lesquels n'auront plus qu'à collecter vos données personnelles.

Le phénomène se répand dans les zones touristiques (en Asie ou sur le continent américain donc bientôt ici...) où il leur est facile de coller leur sticker sur le vrai autocollant (sur une table de restaurant ou un parcmètre par exemple).



Et comme rien ne ressemble plus à QR code qu'un autre QR code, impossible donc d'identifier ces faux.

Conseils :

- assurez-vous qu'il ne s'agit pas d'un **sticker collé sur un vrai QR code** ;
- utilisez la caméra de votre téléphone pour scanner le QR code (ou une application Apple ou Google uniquement) ;
- méfiez-vous des QR codes reçus par mail et sur les réseaux sociaux ;
- lorsque vous accédez au site, vérifiez l'adresse URL ;
- refusez tout paiement via un QR code.

A noter : A l'intérieur d'un restaurant, des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition".

Téléphone : la fin des lignes RTC

Depuis 2020, Orange expérimente la fermeture du réseau cuivre dont il est propriétaire, prévue définitivement pour 2030.

Il couvre 100% du territoire français et vous permet d'être raccordé au téléphone et à internet. Suite à l'ouverture à la concurrence, ce réseau est utilisé par la totalité des opérateurs à travers le "dégroupage" mais reste la propriété exclusive d'Orange qui est chargé d'assurer intégralement son entretien.

Cette technologie est utilisée par les personnes n'ayant pas d'abonnement à Internet et souhaitant uniquement une ligne de téléphone fixe ; mais aussi pour des services comme le paiement électronique, la télésurveillance, etc.

Si vous avez une ligne RTC, votre téléphone est relié à une prise en forme de T (murale), sans nécessité de l'utilisation d'une box.

Dans les logements récents, il n'y a plus de prise en forme de T mais directement des prises Ethernet. L'objectif poursuivi est l'arrêt complet du réseau cuivre au profit de la fibre avec débit plus performant. Entre novembre 2023 et fin 2025, 2 lots de communes seront démantelés successivement.

A compter de 2026 et jusqu'à fin 2030, Orange procédera au démantèlement des lignes restantes, de manière échelonnée sur ces 5 années, ce qui représentera 40 millions de lignes restantes.

A l'échéance plus aucune offre cuivre ne sera alors active, vous devrez impérativement souscrire une offre fibre.

Quels sont les droits du consommateur ?

Pour qu'une ligne du réseau cuivre puisse être démantelée, elle doit avoir fait au

préalable l'objet d'une fermeture commerciale 12 mois avant cette fermeture technique. Ces fermetures commerciales sont en cours, moyennant un délai de prévenance de l'ordre de 36 à 18 mois avant la fermeture commerciale sur la zone concernée.

Orange prévoit une fermeture commerciale effective sur l'ensemble du territoire d'ici janvier 2026.

Votre opérateur devra vous faire parvenir l'annonce de cette fermeture commerciale.

D'ici là, il sera également possible pour Orange de procéder à une fermeture commerciale anticipée sur votre adresse sous la réunion de 2 conditions :

- votre adresse est éligible à la fibre et dispose d'au moins 4 offres par 4



opérateurs commerciaux différents ; un délai de prévenance est mis en place, de l'ordre de 6 à 2 mois avant la fermeture commerciale anticipée.



Une fois la fermeture commerciale effective, il ne vous sera plus possible de souscrire une offre cuivre mais vous aurez en revanche la possibilité de maintenir celle que vous possédez jusqu'au démantèlement du réseau.

Bien évidemment, vous pouvez d'ores et déjà basculer vers une offre fibre si vous y êtes éligible. Votre ligne cuivre actuellement en cours continuera à fonctionner jusqu'à la fermeture technique. Vous devrez alors impérativement souscrire une offre fibre, chez votre opérateur actuel ou chez l'un de ses concurrents.

A défaut, votre ligne sera alors automatiquement coupée. Il faudra alors en ouvrir une nouvelle, ce qui risque d'entraîner des frais de même que des risques de perdre vos numéros de téléphone.

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 !

Résiliation en ligne simplifiée de vos contrats

Depuis le 1er juin, tout professionnel qui propose de conclure un contrat sur son site doit permettre de le révoquer en ligne. Et ce même si celui-ci a déjà été signé, y compris en magasin. L'objectif est de simplifier la résiliation pour favoriser les changements de contrats.

Prévu à l'article L. 215-1-1 du code de la consommation, le processus de résiliation en ligne est encadré par les articles D. 215-1 à D. 215-3 du même code.

Vous avez la possibilité de résilier votre contrat en ligne via une fonctionnalité présentée sous la mention "résilier votre contrat" (ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, affichée en caractères lisibles) facilement accessible sur le site web du professionnel.

Cette faculté concerne de nombreux contrats (assurance, abonnement, service, location mutuelle, contrats de prévoyance...)

Attention : cette nouvelle fonctionnalité ne modifie pas vos préavis ou engagements de durée : si la résiliation de votre contrat entraîne un délai de préavis, une indemnité de rupture en cas de résiliation anticipée ou toute autre conséquence, cela sera également dû en cas de résiliation en ligne, ce qui doit vous être rappelé à ce moment. Autrement dit, reportez-vous à votre contrat pour en connaître les modalités de résiliation et ses éventuelles conséquences.

Si vous invoquez un motif légitime pour résilier votre contrat, le professionnel doit vous permettre de le préciser (L. 215-1 et L. 224-37-1 du code de la consommation et 1218 du code civil) et de produire une pièce justificative (par courriel, par voie dématérialisée sur le site ou par voie postale).

Par exemple : en cas de reconduction tacite de votre contrat d'abonnement, lorsque le professionnel ne vous a pas prévenu au moins 1 mois avant la reconduction que celle-ci allait se produire, vous pouvez alors résilier sans préavis ni frais de pénalité (article L. 215-1 du code de la consommation),

- En cas de surendettement, vous pouvez alors résilier certains contrats de manière anticipée sans pénalité (article L. 224-37-1 du code de la consommation),

- pour les contrats de fourniture de service de télévision et les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut y mettre gratuitement un terme, « à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue. » (article L. 215-1 du code de la consommation),

- pour tout type de contrat, lorsque vous invoquez un cas de force majeure, vous pouvez demander la suspension de votre contrat (en cas d'empêchement d'exécution temporaire) ou bien sa résiliation (si l'empêchement est définitif) (article 1218 du code civil).

La résiliation est facilitée par le "bouton résiliation"

Ce "bouton résiliation" est susceptible de se situer sur votre espace client. Si vous ne disposez pas d'un espace client au moment où vous notifiez votre résiliation, le professionnel ne peut pas vous imposer la création d'un tel espace pour procéder à cette résiliation (article D. 215-1 dudit code, délibération de la CNIL n° 2023-049 du 25 mai 2023 portant avis sur un projet de décret relatif aux modalités techniques de résiliation des contrats par voie électronique).



➔ Cette fonctionnalité pourrait alors être accessible directement sur le site internet du professionnel sans avoir à passer par un espace client, par exemple sur la page d'accueil ou sur la page sur laquelle les contrats peuvent être conclus.

Le professionnel doit mettre à votre disposition tous les éléments permettant de vous identifier ainsi que votre contrat afin de procéder à la résiliation en bonne et due forme.

Si ces informations sont préenregistrées, il vous sera demandé de les confirmer.

Le professionnel devra alors vous présenter

un récapitulatif de votre demande de résiliation. Vous pourrez le modifier ou bien le confirmer via un clic de votre part sur un "bouton notification de résiliation" (ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, affichée en caractères lisibles).

Le professionnel doit vous confirmer la bonne réception de la notification de votre demande de résiliation et devra vous informer de la date à laquelle elle sera effective, sur un support durable (courriel, etc.) et dans des délais raisonnables.

(article L. 241-3-1 du code de la consommation).

Avec EasyJet, on ne sait jamais...



La famille B. avait réservé 5 billets chez Easyjet pour la somme de 1250 €. En arrivant à l'aéroport de Rennes, ils apprennent que leur vol est annulé. Suite à leur réclamation, ils obtiennent le remboursement d'un seul billet, et ne parviennent pas à obtenir le remboursement des 4 autres billets.

Ils se présentent à la permanence de Combourg. Nous adressons un courrier à Easyjet qui rembourse les quatre autres billets pour un montant de 1000 €.

Il faut noter que si ce dossier s'est finalement résolu, pour d'autres, EasyJet n'a pas donné suite et comme le siège de cette société n'est pas en France ni en UE (Brexit oblige...) les recours en justice sont difficiles.

Peut-on changer d'opérateur internet mais garder son adresse mail ?

Vous changez de fournisseur, d'accès, soyez vigilant car la plupart des fournisseurs appliquent désormais le texte suivant à la lettre :

"Le code des postes et des communications électroniques français précise dans son article L. 44-1 (voté par la Loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009) :

« Les fournisseurs d'accès à internet qui attribuent à leurs clients une adresse de courrier électronique dans le cadre de leur offre sont tenus de proposer à ces derniers, lorsqu'ils changent de fournisseur, une offre leur permettant de continuer, pour une durée de six mois à compter de la résiliation, à avoir accès gratuitement au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique attribuée sous son nom de domaine par ledit fournisseur d'accès à internet. »

Pour éviter de se poser la question si on peut garder son adresse mail lorsqu'on change d'opérateur, il est préférable de ne pas l'utiliser dès le départ.

Il est préférable de garder l'utilisation de son adresse mail généraliste précédent si on en possède une.



Les néobanques

Une néobanque (ou « banque mobile ») se différencie des banques traditionnelles et des banques en ligne.

Une banque classique ou traditionnelle dispose d'agences physiques alors que la banque en ligne et la néobanque sont 100% virtuelles et proposent des offres bancaires numériques, dématérialisées et accessibles via des applications mobiles et l'utilisation d'un smartphone.

Une banque en ligne est systématiquement adossée à une banque classique. Par exemple, BforBank est une filiale du Crédit Agricole, Fortunéo du Crédit Mutuel, Boursorama de la Société Générale.

La banque en ligne, même si elle n'a pas d'agences physiques, va proposer une offre bancaire dématérialisée mais équivalente à celle de la banque traditionnelle à laquelle elle est adossée, et même une gamme de produits bancaires plus large (assurance-vie, livrets...).

Une néobanque (N26, Revolut, Nickel...) est un établissement de paiement ayant obtenu un "agrément" de l'ACPR (l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution). Elle propose une offre bancaire entièrement dématérialisée avec un accès 100 % mobile, mais restreinte souvent seulement avec un compte courant et une carte bancaire. La relation avec la clientèle se fait essentiellement via un smartphone et une application mobile. Le dépôt d'espèces ou de chèques n'est pas toujours possible.

Quels sont les avantages d'une néobanque ?

La souscription est facilitée par rapport à une banque traditionnelle.

Les néobanques permettent l'ouverture de compte en ligne instantanée (via un smartphone, un ordinateur ou une tablette) sans condition de revenus, sans formalité,

sans frais ou avec des frais réduits.

Peu de documents sont demandés : au minimum une pièce d'identité et une photo. La carte bancaire est ensuite envoyée au client.

Les produits et les services proposés sont restreints mais souvent gratuits (carte bancaire, tenue de compte...).

Certaines néobanques ne facturent pas la carte bancaire mais à condition d'effectuer un certain nombre de transactions par mois.

Lisez bien les conditions générales de l'offre ainsi que les conditions tarifaires avant de souscrire.

La plupart des néobanques permettent une facilité d'utilisation : le compte bancaire est pilotable depuis un smartphone.

Quels sont les inconvénients d'une néobanque ?

Les néobanques ne proposent pas de conseillers individuels. Cela peut être problématique en cas de demande spécifique ou de difficultés : il faut alors prendre contact avec le service clients.

Les clients peuvent tout piloter depuis l'application mobile ou sur internet (augmentation de plafond, gestion descomptes...). Il faut donc être à l'aise avec l'utilisation des applications mobiles.

Toutes les néobanques ne proposent pas de découvert, ou l'émission et l'encaissement des chèques. Il est donc utile d'avoir un compte auprès d'une banque traditionnelle si vous souhaitez disposer d'un chéquier, mais cela multiplie lescomptes bancaires et les frais.

De nombreuses néobanques limitent le montant mensuel de retrait en distributeur automatique de billets. Certaines néobanques conditionnent la gratuité de la carte bancaire à un nombre d'utilisation ou de paiement par mois. En cas de non respect de ces conditions, des frais s'appliquent.



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 !

Bitcoins et autres crypto-monnaies

La cryptomonnaie est une monnaie exclusivement numérique, dite « crypto actif », qui permet d'effectuer des paiements sans passer par une institution financière et qui ne dépend pas d'une banque centrale. Elle est gérée par une communauté d'individus, d'entreprises permettant d'investir tout comme pour la bourse et de diversifier son portefeuille. Il n'y a plus besoin d'avoir un compte en banque pour pouvoir transférer de l'argent. Les fonds sont sécurisés par des « clés privées », permettant d'ouvrir un portefeuille numérique (appelé « wallet »). Le bitcoin est la plus connue des cryptomonnaies.

Si la monnaie légale en France est l'euro, les crypto actifs quant à eux n'ont actuellement pas de cours légal et échappent à la législation. Ainsi, même si les échanges en crypto actifs sont possibles, personne n'est obligé de les accepter comme moyen de paiement.

Ils ont pour particularité d'être très volatils c'est-à-dire que leur valeur peut changer à chaque instant, de façon très importante. Cela vient du fait qu'ils reposent sur un système décentralisé. En effet, si pour les monnaies courantes, lors d'une faillite, il y a garantie sur dépôt, rien de tel pour les cryptomonnaies : les plateformes sont inconnues des banques et en cas de perte ou manoeuvres frauduleuses (piratage), l'épargnant peut perdre la totalité de ses mises.

Les plateformes proposant des placements en monnaie virtuelle doivent s'inscrire sur le site de l'AMF mais, toutes ne le font pas d'où prudence avant d'investir ses économies. A bon entendeur...

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 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>.