



# 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,

Noël approche, occasion de se déplacer pour les retrouvailles familiales, vous trouverez dans ce bulletin un rappel des modalités SNCF du voyage en train mais aussi l'alternative que représente la location de voitures entre particuliers. Quant aux soldes prévues dès le 10 janvier 2024, vous trouverez page 8 de quoi vous méfier...

Par ailleurs, la fracture sanitaire qui est devenue abyssale, reste une priorité pour notre association.

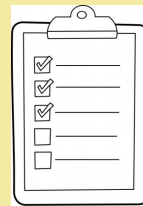
Deux raisons s'additionnent et nourrissent ce phénomène : la mauvaise répartition des professionnels libéraux de santé et les dépassements d'honoraires qui ne cessent de progresser. C'est pour cela que l'UFC-Que Choisir a décidé de lancer une campagne nationale pour alerter et mobiliser l'opinion afin de faire pression sur les pouvoirs publics pour qu'ils prennent enfin des mesures contraignantes et efficaces.

Après des années de négociations auprès des décideurs politiques qui restent à ce jour sans réponse, l'UFC-Que Choisir a décidé de passer à l'action en attaquant le gouvernement pour inaction en saisissant le Conseil d'État. Soutenez notre action en justice en signant la pétition ; #MaSantéNattendPlus.

Bonnes fêtes à tous !

Gérard MAVIAN, Président.

## SOMMAIRE



Page 2, 3 & 4 : Le voyage en train

Page 5 : Nous vous défendons

Page 6 & 7 : Location de voitures  
entre particuliers.

Page 7 : Publicités et voitures  
électriques- Réservation  
d'hôtel par CB

Page 8: Soldes : les vrais prix...

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

## Voyage en train : modalités et droits.

### 1 - Les engagements de la SNCF

La "Garantie voyage" concerne tous les voyageurs effectuant un parcours en France, soumis aux tarifs voyageurs SNCF : à bord des trains TGV INOUI et Intercités, à bord des trains internationaux opérés par la SNCF, à bord des trains internationaux opérés avec les partenaires européens de SNCF.

Ne sont donc pas concernés les trains OUIGO, Transilien, TER, et les autres entreprises ferroviaires qui appliquent leur propre règle commerciale. Vous pouvez retrouver l'ensemble des garanties concernées sur le site internet de la SNCF "En cas de retard".

### 2 - Le billet de train

Ce titre de transport fait foi de la conclusion et du contenu du contrat.

Pour retirer un billet papier suite à un paiement en ligne, vous devez présenter la carte bancaire ayant servi au paiement. A défaut utilisez la « référence dossier voyage ».

Les titres de transport TGV, Intercités et TER sont généralement disponibles trois mois avant la date de début du voyage.

#### **Qu'est-ce qu'un e-billet ?**

Un e-billet est un billet dématérialisé dont le champ d'application ne concerne que certains tarifs et services. Il peut être délivré sous la forme d'une confirmation de voyage sur papier A4, ou sous format numérique à télécharger sur votre smartphone ou tablette, ou chargé dans la carte compatible e-billet (Grand Voyageur et Grand Voyageur le Club).

L'e-billet est nominatif, personnel et incessible. Si vous le perdez, vous pourrez le réimprimer. En cas de contrôle, vous devrez être en mesure de justifier votre identité. Cela vaut également pour la présentation de votre éventuelle carte de fidélité. Si vous achetez votre billet sur Internet ou par téléphone, vous ne disposez d'aucun droit de rétractation dans le cadre de ce contrat de transport (article L. 221-28, 12° du code de la consommation).

### 3 - Vous souhaitez annuler ou échanger votre billet

Pour les achats en ligne, vous disposez des informations en cliquant sur un lien à cet effet.

Attention : un billet OUIGO ne peut être cédé ou annulé, mais vous avez la possibilité de le proposer à la revente sur la plateforme OUIGOSWAP : aller dans la rubrique "mes réservations" et sélectionner "libérer ma place et annuler mon voyage". Vous pourrez le faire jusqu'à 30 minutes avant le départ du train si celui-ci affiche complet. En cas de rachat par un autre

voyageur, vous serez alors crédité d'un bon d'achat d'une valeur égale à 80 % du prix du billet initial valable 1 an.

### 4. Faire voyager son enfant mineur

La SNCF propose un service d'accompagnement intitulé "Junior & Cie" pour les enfants de 4 à 14 ans qui doivent voyager seuls. Un mineur peut aussi voyager seul dès l'âge de 12 ans



**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)**

➡ Il devra être en mesure de présenter son titre de transport et sa carte d'identité. Dans les Ouigo, l'enfant seul doit disposer d'un billet adulte.

### 5. Les bagages

Vous pouvez garder vos bagages près de vous ou les déposer dans le compartiment spécifique : ils doivent alors être étiquetés de manière visible avec votre nom et prénom. Ils sont sous votre responsabilité.

Vous pouvez aussi les faire enregistrer en achetant une prestation sur internet, en gare, par téléphone, ou en boutique.

La SNCF est alors présumée responsable en cas de perte, avarie ou retard depuis la prise en charge de votre bagage, de l'enregistrement à la livraison.

Concernant les OUIGO, vous avez la possibilité de prendre gratuitement un bagage en cabine (55 x 35 x 25 cm) et un sac à main (36 x 27 x 15 cm), et êtes libres de prendre en option un bagage supplémentaire. Le coût est de 5 € s'y vous y souscrivez au moment de la réservation et jusqu'à 30 minutes avant le départ. A défaut votre bagage supplémentaire non réservé vous coûtera 20 € .



### 6- Voyager avec son animal de compagnie

Sur les trains SNCF (TGV Inoui, Intercités, Ter en correspondance), pour les chiens de petites tailles inférieur à 6 kg , le transport se fait dans un sac ou un panier (45 x 35 x 25 cm). Pour les chiens plus grands, ces derniers devront être muselés.

Le prix du billet est à partir de 7 € par train emprunté, quelle que soit la taille de votre animal.

Pour les trains OUIGO, votre animal doit être transporté dans un sac obéissant aux mêmes conditions que celles d'un « bagage supplémentaire », c'est-à-dire de dimensions égales à 55 cm x 35 cm x 25 cm. Au-delà, il devra être convenablement muselé et tenu en laisse.

Le montant du trajet sera de 10 € quel que soit le gabarit de votre animal.

Si vous n'avez pas indiqué la présence de votre animal lors de votre réservation, vous devrez dans ce cas vous acquitter d'une somme de 25 €.

Les chiens guide d'aveugle ou d'accompagnement peuvent voyager gratuitement, sans billet et sans muselière dans tous les trains.



### 7 Le service TRAIN + VELO

Si votre vélo n'est pas pliable ou démontable, il devra être déposé au sein d'un espace spécifique. La réservation doit obligatoirement être faite au guichet ) ou par téléphone au 36 35 en même temps que l'achat du billet.

S'il est pliable ou démontable et qu'il peut se ranger dans une housse 130 x 90 cm, il voyagera avec vous en tant que bagage à main.

Pensez à réserver votre place. A défaut, vous encourez une amende de 45 € et le risque de devoir débarquer ou de devoir laisser le vélo à quai !

Concernant les TER : renseignez-vous sur les conditions d'accès, fixées par chaque région. Concernant les OUIGO, seuls les vélos dûment démontés et emballés dans des housses 130 x 90 cm sont autorisés. Ils sont considérés comme bagages supplémentaires (voir plus haut).

### 8 Les personnes handicapées ou à mobilité réduite

. Si vous disposez d'une carte d'invalidité de 80 % et plus, ou de réformé/pensionné ou si vous vous déplacez avec votre propre fauteuil roulant, vous pouvez bénéficier gratuitement du service "Accès Plus". Ces prestations sont réservables entre 90 et 2 jours avant le départ, 7/7 j, de 7 à 22 h par numéro court au 36 35, dites "Services" puis "Accès Plus".

9. Votre train est supprimé : votre billet doit vous être remboursé même s'il avait été vendu comme "non remboursable". Si le train supprimé assurait l'aller d'un voyage aller-retour, le remboursement du retour est aussi de droit, force majeure ou pas.





➔ Concernant les OUIGO, vous êtes informé de toute annulation par email et par SMS. Il n'est pas possible d'emprunter un autre train SNCF.

- Si la suppression du train intervient au plus tard 48 h avant le départ, vous pourrez échanger votre billet pour un nouveau trajet OUIGO. Il devra avoir lieu dans les 48 heures avant ou après le trajet initial,

- Si la suppression de train intervient moins de 48 h avant le départ, vous pourrez reporter votre voyage sur un autre train OUIGO, y compris au départ ou à l'arrivée d'une autre gare ou destination.

- Vous pouvez aussi vous faire rembourser intégralement le prix de votre billet via un formulaire de contact. Le remboursement se fera automatiquement par l'envoi d'un bon d'achat, mais vous pouvez demander qu'il se fasse par crédit bancaire, ce pendant toute la durée de validité du bon d'achat.

Concernant les lignes régionales, la SNCF ne propose pas de compensation automatique en cas de retard ou d'annulation d'un train régional.

### 10 Votre train est retardé à l'arrivée

Votre train n'a pas subi de retard lors de son départ mais voit son arrivée retardée suite à un événement survenu lors du voyage. Quels sont alors les montants de la compensation ?

Lorsque vous arrivez avec au moins 30 minutes de retard, la « Garantie G30 » de la SNCF vous donne droit à une compensation sous forme de « bon voyage » ou de virement bancaire (sur demande et pour tous retards de plus d'une heure) conformément aux dispositions du règlement européen 2021/782.

Les montants de votre compensation sont

les suivants :

25 % du prix du billet entre 30 minutes et 1 heure 59,

50 % du prix du billet entre 2 heures et 2 heures 59,

75 % du prix du billet à partir de 3 heures.

Concernant les OUIGO, les différentes compensations dépendent du retard à l'arrivée :

- retard inférieur à 1 h : aucune compensation,

- retard compris entre 1 h et 1 h 59 : 25 % du prix du trajet en bons d'achat,

- retard de plus de 2 h : 50 % du prix du trajet en bons d'achat.

Les lignes régionales, quant à elles, ne prévoient pas d'indemnisation systématique lors que votre train est retardé à l'arrivée, de façon similaire à ce qui concerne leur report/annulation.

Pour les lignes européennes, vous pouvez demander l'application du règlement européen. Vous avez ainsi droit a minima à une compensation de :

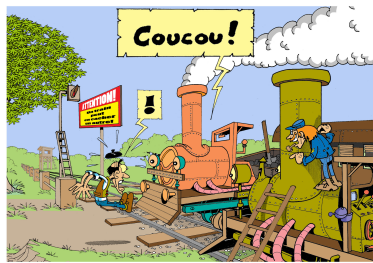
- 25 % du prix du billet pour un retard compris entre 60 et 119 minutes ;

- 50 % du prix du billet pour un retard de 2 heures ou plus.

Depuis le 7 juin 2023, si le retard à l'arrivée est dû à des

circonstances exceptionnelles vous n'avez légalement plus droit à cette indemnisation (article 19.10) du règlement 2021/782).

Depuis le 7 juin 2023, en cas de correspondance manquée suite à un retard et uniquement si le voyage impacté a fait l'objet d'un achat unique, vous avez droit au remboursement total de votre voyage ainsi qu'à une indemnité pouvant aller jusqu'à 50 % du prix du billet, sauf circonstance exceptionnelle (article 19 et annexe1, article 32 du règlement 2021/782).



***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 !***

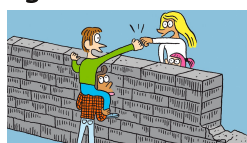
## Nous vous défendons

### Il faut secouer le cocotier

Début 2019 Mme R. accepte l'extension d'un mur mitoyen avec sa maison à St Malo. Une fois les travaux effectués, elle constate de nombreuses infiltrations et se retourne contre l'artisan EP et l'architecte.

Ni l'un ni l'autre ne daigne répondre à ses courriers en RAR. Elle vient donc à notre permanence de St Malo en 2022 mais le dossier ne se débloque pas pour autant.

Nous adressons alors un courrier à l'ordre régional des architectes de Bretagne. Une



expertise est diligentée et, dès le mois de septembre, les assurances des professionnels

intervenaient à hauteur de 6000 € pour AXA et de 3000 € pour les AGF. L'artisan EP conserve toutefois une franchise de 1307 € qu'il entend bien laisser à la charge de sa cliente ! Il faudra encore plusieurs interventions de notre part pour qu'il la rembourse.

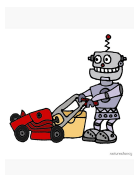
Madame R. va donc pouvoir mandater une nouvelle entreprise afin de réparer les malfaçons.

### Carrefour garantit.

Mme X achète un robot tondeuse le 6 avril 2022 sur le site de Carrefour, au prix de 349,90 euros.

Une fois les câbles posés en 2023, le voyant de la station de charge est resté rouge..

Après plusieurs appels au service après-vente de Carrefour, celui-ci confirme l'envoi d'une nouvelle batterie.



Hélas, à la réception de celle-ci, le robot ne prend toujours pas la charge.

Mme X se présente à la permanence de Saint Malo. Nous adressons donc un courrier

à Carrefour en rappelant les dysfonctionnements rencontrés et demandons, au titre de la garantie légale de conformité le remboursement de l'achat. Carrefour accepte, le robot sera retourné et remboursé courant octobre 2023.

### Marchand ne doute de rien !

Madame H fait établir un devis à l'entreprise Marchand afin de refaire les sols dans trois pièces. Le document précise pour les sols, la dépose du revêtement initial, le nettoyage, la pose d'un fixateur, un réagréage, la pose et fourniture des lames. Pour les plinthes, la dépose des anciennes, le rebouchage, la fourniture et pose des plinthes neuves, leur ponçage et mise en peinture.

Lors des travaux, l'entreprise

constate la présence d'amiante et se contente donc de poser le revêtement de sol sur l'existant. Les plinthes ne sont

même pas remplacées mais repeintes.

Quant à la facture : elle est parfaitement conforme au devis, mais Madame H. ne l'entend pas de cette oreille et proteste. Marchand fait alors une remise de 450 €. Madame H estime que la somme à déduire s'élève plutôt à 940 € et paie la différence. Marchand la menace alors de poursuites ce qui conduit Madame H. à se rendre à notre permanence de Cancale.

Après avoir refait les calculs, nous parvenons à un résultat similaire. Nous adressons alors un courrier à Marchand en déclarant que nous sommes prêts à débattre devant un juge, expertise à l'appui.

L'entreprise a finalement décidé d'en rester là.



## Voitures : louez les entre particuliers !

Vous êtes un propriétaire souhaitant mettre occasionnellement votre véhicule en location ? Vous voulez essayer de louer une voiture auprès d'un particulier ?

De nombreux sites internet (Getaround (anciennement Drivy), Ouicar...) proposent leurs services de manière assez similaire pour soutenir ce concept d'autopartage. L'économie collaborative repose sur un modèle juridique basé sur une relation tripartite : un opérateur numérique (la plateforme), un particulier "offreur" et un consommateur final "demandeur".

### Je souhaite mettre en location mon véhicule

Tout propriétaire souhaitant louer son véhicule peut mettre en ligne son annonce sur des plateformes offrant des services de mise en relation entre particuliers après s'être inscrit et avoir accepté les conditions générales d'utilisation. Le prix de la réservation ainsi que les moments de disponibilité du véhicule sont librement fixés par le propriétaire. Une fois la réservation effectuée par le locataire, il appartient à la plateforme de rémunérer le propriétaire du véhicule.

En louant son véhicule, le particulier "loueur" accepte de s'engager dans un contrat d'assurance annexe couvrant les dommages matériels du véhicule ainsi que les dommages corporels du conducteur locataire, et ce durant les heures de location. Le contrat d'assurance proposé par la plateforme, devant répondre aux exigences de la location de voiture entre particuliers, remplace l'assurance du propriétaire de la voiture pendant la durée de la location. Son tarif est automatiquement inclus dans le prix de la location.

Le propriétaire s'engage à fournir un véhicule conforme à la législation, en bon

état de fonctionnement et à jour des contrôles techniques.

### La mise en relation d'utilisateurs via une plateforme numérique.

En hébergeant des annonces d'offres et de demandes, les plateformes numériques mettent en relation des particuliers "offreurs" et des particuliers "demandeurs". Ainsi, elles sont soumises aux dispositions du code de la consommation relatives à l'information loyale, claire et transparente. Elles sont également tenues d'énoncer les droits et obligations des parties en matière civile, sociale et fiscale

### Des plateformes numériques qui agissent en qualité d'hébergeurs

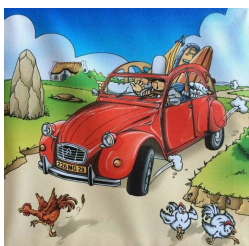
Attention : lorsqu'elles agissent en tant que simples intermédiaires techniques en ligne, les plateformes ne peuvent pas se voir imposer l'obligation de vérifier si les biens et les services mis en ligne correspondent aux annonces passées et à la prestation attendue.

### La plateforme et le particulier "offreur" liés par un contrat de prestation de services

Au titre du contrat de prestation de services, la plateforme est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat conclu avec les utilisateurs (article 15 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique mais également les articles suivants : L. 111-1 et L. 221-5 du code de la consommation.

### Les points à vérifier :

- Le conducteur supplémentaire est-il inclus ?
- Le tarif kilométrique : les sites ne proposent pas de kilométrage illimité. Il appartient donc au locataire





➔ d'estimer au mieux le nombre de kilomètres envisagés. Attention : certains sites ne remboursent pas les kilomètres surestimés.

- Les options du type GPS, sièges enfants, etc.

- Les frais forfaitaires et pénalités pouvant être prélevés sur le dépôt de garantie qui peut servir au règlement de frais forfaitaires et/ou de pénalités prélevés en cas de sinistre au nom et pour le compte du propriétaire. Il est donc primordial, avant toute confirmation, de se renseigner sur les montants appliqués par la plateforme de réservation.

- Les modalités d'annulation de la réservation. Pour connaître les possibilités d'annulation et les modalités, reportez-vous aux conditions générales du site en question.

#### L'état des lieux contradictoire de la voiture

L'état des lieux est une étape très importante pour le locataire comme pour le loueur. Certains sites proposent de prendre des photos du véhicule juste avant le rendez-vous : conservez-les plusieurs jours après la location en cas de litiges. Il est conseillé de conserver l'état des lieux du véhicule pendant au minimum un an.



Restitution du véhicule : Vous devez respecter la date, l'heure et le lieu de restitution convenus avec le loueur en début de location, sinon vous encourez des pénalités forfaitaires prévues dans le contrat de location.

L'assurance  
Ce sont les plateformes de mise en relation entre particuliers qui assurent le véhicule notamment près d'un de leur partenaire (compagnie d'assurances ou mutuelle). Cela évite que le propriétaire écope d'un malus sur son propre contrat d'assurance en cas d'accident provoqué par le locataire.

L'assurance de responsabilité civile est obligatoire pour tous les dommages causés aux tiers, y compris les dommages corporels causés aux passagers de la voiture conduite par le locataire mais elle ne couvre pas les dommages corporels du conducteur si celui-ci est blessé dans un accident dont il est entièrement responsable : ses dommages corporels ne sont indemnisés qu'à condition que le contrat comporte une garantie aux dommages corporels subis par tout conducteur.

L'assurance parfois appelée "dommages tous accidents ou tous risques", est vivement conseillée en complément.

A défaut, en cas de dommages subis par le véhicule, l'assureur ne prendra rien en charge.

#### En cas de litige :

Le code de la consommation ne concernent que les relations avec la plateforme. Les échanges de services entre particuliers obéissent au Code Civil .

#### **Offres pour voitures électriques : méfiance !**

Tout est fait pour attirer le consommateur dans la concession voisine...alors que l'offre publicitaire ne le concerne pas toujours, voire même pas souvent !

Alors vérifiez bien les conditions, notamment le premier loyer qui est très élevé, parfois beaucoup plus que sur l'offre publicitaire...

Le bonus écologique est de 27 % du tarif TTC, plafonné à 5000 € sauf si votre revenu fiscal est inférieur à 14089 € : il peut alors atteindre 7000 €

En cas de LOA, attention au kilométrage annuel (ou mensuel) souscrit.

- Ayant transmis les références de ma carte bancaire pour la réservation d'une chambre d'hôtel, le professionnel est-il autorisé à me prélever de l'argent avec cette carte si j'annule ma réservation ?

- Non : voir Cass. com du 24/03/2009 n° 08-12025 L'ordre de payer n'est pas irrévocable sans utilisation physique de la carte.

**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 !**

## **Soldes : fausses bonnes affaires !**

À l'approche des soldes l'UFC-Que Choisir dénonce les pratiques contestables des professionnels qui, à travers ce qu'ils appellent désormais des « prix de comparaison », dupent les consommateurs en leur faisant miroiter de belles affaires. Compte tenu des dérives constatées, l'UFC-Que Choisir dépose plainte contre 8 sites de commerce en ligne pour pratiques commerciales trompeuses et demande à la Commission européenne d'interdire strictement les prix de comparaison. Plus de 9 prix barrés sur 10 sont des promotions trompeuses

La directive « Omnibus » impose depuis un an que l'affichage d'une réduction de prix se fasse sur la base du prix le plus bas pratiqué par le vendeur dans le mois précédent l'entrée en vigueur de la promotion.

Notre analyse d'un échantillon de 6586 annonces portant un prix barré, publiées sur les principaux sites de commerce en ligne, montre que seulement 3,4 % d'entre elles correspondent à de véritables promotions opérées par les vendeurs, conformément à la directive « Omnibus ». En effet, les professionnels n'ont pas tardé à inventer de nouvelles stratégies pour contourner la réglementation : dans la quasi-totalité de l'échantillon (96,6 %), ils affichent des promotions reposant non pas sur des réductions de prix sur les 30 derniers jours, mais sur le concept de prix dit de « comparaison ». Dans ce cas, ils choisissent comment comparer leur produit : les allégations recensées (« Prix de vente conseillé », « À l'origine », « Ancien prix », « Prix moyen sur la marketplace », « Prix moyen sur les sites concurrents », « Prix renseigné par le vendeur », etc.) sont aussi multiples qu'inintelligibles. .

### **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>.**