



Le consommateur du Pays Malouin

N°65 MARS 2024

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

Chère adhérente, cher adhérent,



Depuis plus de 10 ans, l'UFC-Que Choisir, agréée pour représenter les usagers du système de santé, se mobilise contre la fracture sanitaire :

aujourd'hui, 83 % des Français résident dans un désert médical - pour au moins une profession parmi les généralistes, pédiatres, gynécologues et ophtalmologues ne pratiquant pas de dépassements d'honoraires. Ce chiffre alarmant souligne l'état de l'accès aux soins en France...

Les règles d'installation de nombreuses autres professions de la santé (les sages-femmes, les infirmières, les kinésithérapeutes, ou encore dernièrement les dentistes) permettent de mieux répartir l'offre sur le territoire : pourquoi refuser d'appliquer des mesures comparables à l'égard des médecins ?

Après des années de négociations auprès des décideurs politiques, l'UFC-Que Choisir a décidé d'attaquer le gouvernement pour inaction devant le Conseil d'Etat. Nous lançons donc la nouvelle campagne de mobilisation #MaSantéNattendPlus en invitant les français à consulter la carte interactive et soutenir notre action en justice via une pétition :

<https://extranet.ufc-quechoisir.org/aggravation-de-lacces-aux-soins-lufc-que-choisir-attaque-etat-pour-inaction/>.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 2 & 3 : Réparations à domicile

Page 4 : Fabriqué en France ?

Page 4 & 5: Nous vous défendons.

Page 6 : Prêts immobiliers

Page 6 & 7 : Locataires et passoires thermiques.

Page 7 : [Simplimmat.gouv.fr](https://simplimmat.gouv.fr)

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 : 250 exemplaires- Réécriture/rédaction/mise en page : Patrick PEYRAS

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

Impression Imprimerie Auclerc - Cap Rance - Taden

Réparations à domicile : éviter les déconvenues.

Vous avez claqué votre porte et oublié vos clés à l'intérieur de votre appartement, votre lave-linge ou votre ordinateur tombe en panne, une canalisation endommagée a provoqué une importante fuite d'eau, des fusibles ont grillé, le volet roulant est coincé... Dans toutes ces situations, vous serez amené, souvent dans l'urgence, à faire appel à un professionnel réparateur ou dépanneur (entreprise ou artisan).

Comment trouver un réparateur ou un dépanneur ?

Évitez absolument les prospectus sous forme de listes de numéros utiles, de calendriers, etc. Ils donnent l'illusion d'être des documents officiels, or ils émanent de professionnels privés qui ne sont pas toujours clairement identifiés alors que la réglementation impose notamment d'indiquer le numéro unique d'identification du professionnel, la mention RCS suivi du nom de la ville où se trouve le greffe d'immatriculation, le lieu de son siège social ou encore sa forme sociale et le montant du capital social.

Soyez tout aussi vigilant lorsque vous recherchez un réparateur ou un dépanneur dans les pages jaunes ou sur Internet. En effet, derrière des noms multiples et des adresses différentes, il s'agit souvent d'un même prestataire. qui porte souvent un nom qui commence par la lettre "A".

Méfiez-vous également des mentions telles que "installateur qualifié" ou "installateur certifié", des indications telles que "réparateur agréé" avec référence à l'utilisation d'une marque connue (de serrures, de chaudière, etc.), des mentions

rassurantes telles que "artisan", "compagnon", "père et fils", etc. Ces allégations sont souvent fantaisistes.

Demandez plutôt à vos voisins et amis, au syndic de votre copropriété, à votre assurance : vous tomberez ainsi sur de vrais professionnels.

Vous devez être informé sur les prix avant toute intervention.

Lorsque vous demandez l'intervention d'un professionnel par téléphone ou par Internet, vous devez être informé du ou des taux horaires de main-d'œuvre TTC ; le cas échéant, des modalités de décompte du temps estimé des prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées,



notamment les prix au mètre linéaire ou au mètre carré ; des frais de déplacement (s'ils existent) ; du caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, du coût d'établissement du devis ; ainsi que de toute autre condition de rémunération (article 2 de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié).

Par exemple, le professionnel devra indiquer le coût du forfait « ouverture de porte » et les éventuelles majorations du type "week-end" ou "jours fériés".



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 peut également vous indiquer si le taux horaire peut être fractionné et dans quelles conditions, ou si l'heure commencée est dûe en son entier.

Le devis.

Pour toutes les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, le professionnel doit établir et vous remettre un devis, et ce, quel que soit le montant estimé de l'intervention (article 4 de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié).

Si vous signez un devis, vous vous engagez : il s'agit d'un véritable contrat. Il doit être établi en double exemplaire, dont l'un doit vous être remis, et comporter votre signature ainsi que celle du professionnel, accompagnée de la date.



Et le droit de rétractation ?

Sachez tout d'abord qu'il n'existe pas de droit de rétractation pour les travaux d'entretien ou de réparation sollicités en urgence auprès du professionnel et à réaliser à votre domicile. Cette absence de droit de rétractation va aussi s'appliquer aux pièces de rechange et aux autres travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence (article L. 221-28 du code de la consommation).

Mais, dès lors que la réparation ou l'installation dépasse votre demande initiale et qu'elle n'est pas nécessaire pour rétablir le fonctionnement normal de l'appareil, autrement dit qu'elle ne vient pas répondre à l'urgence, un droit de rétractation sera applicable, pendant un délai de quatorze jours à compter du lendemain de sa conclusion. Aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit ne peut vous être réclamé pendant un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat (article L. 221-10 du code de la consommation). Aussi, ne signez pas de chèque, ni d'autorisation de prélèvement, n'acceptez pas de postdater un chèque ou de régler la somme en

espèces, même si le réparateur insiste.

La facture

La facture est obligatoire à partir de 25 € TVA comprise. Le décompte détaillé est facultatif quand il existe un devis préalable, mais il faut, d'une part, que la facture fasse référence au devis et, d'autre part, que la prestation prévue soit identique à celle exécutée.

Abus de faiblesse

La loi protège plus particulièrement les personnes qui sont en situation de faiblesse ou d'ignorance. Des sanctions pénales sont prévues pour ceux qui auront abusé d'une personne en lui faisant souscrire des engagements "lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte" (article L. 121-8 du code de la consommation).

Le caractère manifestement élevé d'une facture ne suffit pas à caractériser un abus de faiblesse. De tels faits sont généralement établis par un faisceau d'éléments : âge, état de santé, isolement, compréhension de la langue française notamment. Les tribunaux ont déjà reconnu l'abus de faiblesse quand les consommateurs n'étaient pas en mesure, sur le plan technique, d'apprécier la réelle gravité et la nécessité d'une réparation urgente ; que la situation était de nature à provoquer chez eux un affolement certain, fut-il injustifié, et à les mettre, ne serait-ce que provisoirement, dans un état de dépendance totale vis à vis des employés de la société.

En bref : Donner les références de sa carte bancaire pour la réservation d'une chambre d'hôtel n'autorise pas le professionnel à prélever de l'argent avec cette carte en cas d'annulation (Cass. com du 24/03/2009 n° 08-12025)

Fabriqué en France : vraiment ?

Effet de mode, changement de paradigme ?

Le fait est que les consommateurs français sont de plus en plus nombreux à s'intéresser aux produits français. Certains industriels/fabricants/producteurs/vendeurs, jamais rongés par les scrupules prétendent laver français. Dans de nombreux domaines (textile, alimentation, jouets, ameublement, cosmétiques...), ils ne résistent pas à la tentation de parer leurs produits de visuels ou symboles typiquement français (drapeau tricolore, carte de France, coq...) et mentions évocatrices (création/conception française, tradition française, maison française...).

Le « Fabriqué en France » ou « Made in France » est un marquage d'origine que les entreprises peuvent indiquer sur leurs marchandises et qui leur permet de mettre en avant la fabrication nationale. Ces mentions cependant ne signifient pas que toutes les étapes de fabrication d'un produit ont été réalisées en France, mais qu'au moins une partie significative de la fabrication du produit l'a été. La DGE (Direction générale des Entreprises) précise que pour être porteur de la mention « Fabriqué en France », un produit manufacturé doit :

- tirer une part significative de sa valeur d'une ou plusieurs étapes de fabrication

localisées en France ;

- avoir subi sa dernière transformation substantielle en France.

Ces critères sont plutôt flous et souvent sujet à interprétation. Un commerçant pourra ainsi apposer le logo « fabriqué en France » sur une veste importée, qu'il aura complétée d'un écusson.

Pour plus d'exigence, trois labels existent : France Terre Textile, Entreprise du Patrimoine Vivant et Origine France Garantie.

Dans le domaine alimentaire, il existe peu de contraintes sur l'origine des ingrédients qui composent un produit, alors pour éviter la fraude (miel chinois, melons d'Espagne et autres tartes aux fraises Serbes), vous pouvez privilégier les labels IGP, AOC, AOP. En l'absence de label, il ne reste plus qu'à décrypter les étiquettes et analyser les informations : les nom et adresse du producteur ou fabricant sont-ils indiqués ? L'origine des matières premières est-elle précisée ?

Le lieu de fabrication/transformation est-il mentionné ? Sur Internet, lisez attentivement la fiche descriptive du produit. Enfin, le prix est un critère supplémentaire, une ceinture en cuir à 10 €, un pantalon à 12 € ou encore un pull cachemire à 75 € ont peu de chances d'avoir été confectionnés en France...



Nous vous défendons

Mme X achète un vol A-R pour sa fille PARIS - KUALA LUMPUR vol prévu le 17 mai 2023 et annulé le jour même. Après plusieurs vaines relances de remboursement sur le site et avoir envoyé les documents nécessaires au remboursement..

... Elle nous contacte et nous adressons un courrier R.A.R à GO-VOYAGES le 06/09/2023 pour non-respect de la procédure auprès de la compagnie EMIRATES.

Une semaine après l'envoi de ce courrier notre adhérente a été remboursée d'un montant de 967,03 euros.

Nous vous défendons

Leroy Merlin : ça chauffe !

En juillet 2021, Monsieur H. achète une chaudière CHAPPEE chez Leroy-Merlin : il signe une facture globale intégrant l'installation via un partenaire agréé par l'enseigne.

L'appareil tombe hélas en panne à de multiples reprises : à chaque fois monsieur H. contacte l'installateur, l'entreprise V. située à 22130 BOURSEUL, qui intervient une vingtaine de fois, parfois en facturant des recherches de panne et des modifications sur l'installation, pour la somme de 2129,99 € alors que l'appareil bénéficie de la garantie légale de conformité et de celle



contre les vices cachés.

Le 14 septembre, Monsieur H. se rend à notre permanence de Cancale. Nous adressons deux courriers, l'un au magasin Leroy-merlin de Pleurtuit, l'autre au siège de l'enseigne. Le 27 septembre, Leroy-Merlin informe Monsieur H. qu'une nouvelle chaudière lui sera livrée, et installée par une entreprise mandatée par le fabricant. Dans le même temps, l'enseigne fait réaliser une expertise sur la chaudière, dont le résultat ne nous est pas communiqué...mais, lorsque l'installateur se déplace, il constate que l'installation n'est pas conforme établit un devis de 2700 € pour refaire une installation aux normes ; pour information, la première installation avait coûté 1200 €.

Leroy-Merlin refuse alors le devis et s'efforce de faire jouer l'assurance de l'entreprise V. tout en écartant pour cause de délais une expertise de l'installation. Leroy-Merlin a en effet pris à sa charge le remplacement d'une chaudière qui aurait dû fonctionner parfaitement et refuse d'assumer le coût du nouveau devis.

Nous faisons alors valoir que l'hiver est là, que le contrat a été souscrit avec Leroy

Merlin qui doit rester sur ce point notre seul interlocuteur et que l'enseigne doit immédiatement ordonner l'installation et se retourner éventuellement contre l'entreprise V. Leroy Merlin comprend l'urgence de la situation et ordonne la pose de la nouvelle chaudière. Nous attendons à présent le remboursement de V.

Total énergie ou Enedis ?

Monsieur B. est titulaire d'un contrat d'électricité chez Total Energie. En juillet 2022, il a demandé le passage en heures pleines/heures creuses. A la suite de cette intervention, il remarque que sa consommation électrique est anormalement élevée. En juillet 2023 il finit par demander à un chauffagiste de vérifier son installation, il est alors constaté que la bobine du contacteur était en alimentation permanente, conséquence d'un défaut sur la partie service HC/HP du relais Linky... Le chauffe eau fonctionnait en permanence ce qui explique la facturation élevée.



Monsieur B. se rend alors à la permanence de Cancale. Nous obtenons une attestation du chauffagiste, que nous transmettons à Total Energie, qui à son tour contacte Enedis. A lire la réponse du gestionnaire du réseau, il y a eu malentendu lors du passage au tarif HP/HC. mais personne ne propose une quelconque indemnisation.

Nous effectuons alors une étude détaillée, mois par mois, de la consommation sur les 3 dernières années et évaluons un excès de 2500kw/h. Nous envoyons ce document à Total Energie avec l'attestation du chauffagiste et l'écrit d'Enedis relatif au « malentendu ». Total convient alors d'une anomalie et rembourse 2620 kw/h.

Prêts immobiliers : ces frais annexes qui vous coûtent si cher...

Quand vous empruntez pour un achat immobilier, il y a des frais...

- **Des frais de dossier** liés à l'étude et à la constitution du dossier de financement.

Ils représentent entre 0,40 % et 1 % du capital emprunté.

- **Des frais de garantie** destinés à protéger la banque en cas de potentiel défaut de paiement de la part de l'emprunteur. La solution la plus répandue pour garantir un prêt immobilier est le cautionnement. Le montant des frais de caution de garantie représente généralement 1% capital emprunté.

En général la banque vous propose d'intégrer le montant de ces frais dans votre emprunt, et vous acceptez parce que vous ne soupçonnez pas que c'est une excellente solution pour la banque...et donc une très mauvaise opération pour vous ! En effet, **ces frais seront prélevés en totalité au premier débloqué des fonds mais vous paierez des intérêts sur ces frais durant toute la durée du prêt !**

Voici un exemple édifiant : emprunt immobilier de 250 000 € à un taux d'intérêt

de 4,2 % sur 20 ans et un taux d'assurance de 0,15 % :

Frais de dossier : 1 875 € (0,75 % du montant emprunté)

Caution de garantie : 2 500 € (1,00 % du montant emprunté)

Frais de dossier et de garantie : 4 375 €



Total des intérêts liés à ces frais : 2 230 €
En résumé, pour vous avoir prêté 4 375 € sur une durée de quelques jours, la banque vous prélèvera 2 230 € d'intérêts !

Conclusion : Si vous le pouvez, réglez les frais de dossier et de caution de garantie avec votre apport personnel, vous éviterez ainsi de payer des intérêts sur des frais prélevés dès le premier débloqué des fonds.

Passoires thermiques des locataires mieux informés.

Les propriétaires bailleurs de passoires énergétiques sont soumis à de nouvelles obligations et interdictions. Certaines sont déjà en vigueur, d'autres seront applicables dans les mois et années à venir.

Depuis le 1er juillet 2021, pour les biens immobiliers à usage d'habitation qui ne respectent pas l'obligation d'avoir une classe énergétique comprise entre "A" et "E", les annonces mentionnent obligatoirement "Logement à consommation

énergétique excessive" : dans un texte d'une taille au moins égale à celle des caractères de l'annonce.

Depuis le 1er janvier 2022 : les annonces comportent une indication sur le montant des dépenses théoriques annuelles de l'ensemble des usages énergétiques suivants :

-> chauffage, refroidissement, production d'eau chaude sanitaire,





-> éclairage et auxiliaires de chauffage, de refroidissement, d'eau chaude sanitaire et de ventilation.

Cette indication, d'une taille au moins égale à celle des caractères du texte de l'annonce, est précédée de la mention: "Montant estimé des dépenses annuelles d'énergie pour un usage standard" ; et précise l'année de référence des prix de l'énergie utilisés pour établir cette estimation.

La communication au locataire du DPE :

Un dossier de diagnostic technique, fourni par le bailleur, est annexé au contrat de location lors de sa signature ou de son renouvellement et comprend notamment le diagnostic de performance énergétique.

Depuis le 24 août 2022.

En cas de nouvelle location d'un logement de la classe "F" ou "G", le loyer du nouveau contrat de location ne peut excéder le dernier loyer appliqué au précédent locataire. La révision du loyer, même prévue par le contrat, ne peut pas s'appliquer. (Articles 17, 17-1, 17-2 de loi du 6 juillet 1989)

Depuis le 1er janvier 2023, un logement nouvellement loué, en France métropolitaine, doit avoir une consommation d'énergie, estimée par le diagnostic de performance énergétique, inférieure à 450 kilowattheures d'énergie finale par mètre carré de surface habitable et par an. (article 3 bis du décret du 30 janvier 2002)

Les exceptions :

- lorsque le logement fait partie d'un immeuble soumis au statut de la copropriété,
- et que le copropriétaire concerné

démontre que, malgré ses diligences en vue de l'examen de résolutions tendant à la réalisation de travaux relevant des parties communes ou d'équipements communs et la réalisation de travaux dans les parties privatives de son lot adaptés aux caractéristiques du bâtiment, il n'a pu parvenir à un niveau de consommation énergétique inférieur au seuil maximal.

Les prochaines échéances des interdictions liées aux passoires énergétiques

A partir du 1 janvier 2025, les logements classés "G" ne seront plus considérés comme "décent" et ne pourront donc plus être mis à la location.

Le niveau de performance d'un logement décent sera compris, au sens de l'article L. 173-1-1 du code de la construction et de l'habitation :

A compter du 1er janvier 2025, entre la classe A et la classe F.

A compter du 1er janvier 2028, entre la classe A et la classe E.

A compter du 1er janvier 2034, entre la classe A et la classe D.

Ces mesures sont prévues par l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989 modifié par la loi du 22 août 2021. Voici toutefois les exceptions :

- Les travaux nécessaires feraient courir un risque de pathologie du bâti
- Les travaux nécessaires, ont fait l'objet, d'un refus d'autorisation par l'autorité administrative compétente sur le fondement des dispositions législatives et réglementaires du livre VI du code du patrimoine, du titre IV du livre III du code de l'environnement ou du livre Ier du code de l'urbanisme (monuments historiques, espaces remarquables...).



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 !

Simplimmat.gouv

La vente et l'achat de certains véhicules d'occasion deviennent accessibles dans toute la France par téléphone, via une application (Google Play ou Apple Store). Le vendeur et l'acheteur réalisent ensemble les formalités et la transaction de manière dématérialisée. L'application a pour vocation de supprimer les formalités papier dont le fameux document CERFA. Elle permet de vérifier également que le véhicule d'occasion prévu à la vente/achat n'est ni volé, ni gagé. Les véhicules concernés sont ceux immatriculés "au nouveau format" (ex : AA-123-AA) ainsi que les voitures particulières, les tricycles et quadricycles, les cyclomoteurs à deux ou trois roues, les motos.



Simplimmat.gouv comment ça marche ?

Après téléchargement de l'application, il faut créer un compte avec son numéro de téléphone et un code de confirmation, puis accéder à son espace avec FranceConnect. Simplimmat.gouv.fr fait l'interface entre un vendeur, qui remplit un dossier avec l'ensemble des caractéristiques du véhicule, et un acheteur, à qui il transmet les renseignements grâce à son numéro de mobile et un QR code.

Après vérification de toutes les informations par les parties prenantes la "déclaration de cession" est signée électroniquement par téléphone. Les documents s'enregistrent dans l'application et la demande de carte grise s'effectue. Un délai de 3/4 jours est prévu. Durant ce laps de temps, un certificat provisoire d'immatriculation est disponible.

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

Judi 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>.