



Le consommateur du Pays Malouin

N°67 SEPTEMBRE 2024

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

Chère adhérente, cher adhérent,

Ce bulletin est le dernier que vous recevez dans sa version papier. En effet, son coût de diffusion (impression, mise sous pli et frais postaux) est une charge importante pour notre association : Si vous le receviez déjà par mail, pas de changement. Si vous le receviez par courrier, adressez-nous un mail (adresse page 8) et vous le recevrez par voie électronique. Il est de toutes façons accessible sur notre site internet, tout en couleurs ! Toutefois, si vous nous en faites la demande expresse, nous continuerons à vous l'expédier.

En cette période de rentrée, nous attirons votre attention sur le danger des nanoparticules : ces substances, fabriquées par millions chaque année, jouent le rôle de colorants, d'antiagglomérants, d'antibactériens...mais lorsqu'elles sont ingérées, inhalées ou en contact avec des muqueuses, elles peuvent en raison de leur taille, pénétrer dans les cellules de l'organisme et y provoquer des dégâts.

L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses) recommande donc clairement de les éviter, pour notre santé et afin d'éviter la dispersion de ces particules dans l'environnement. Lisez à ce propos le Que Choisir de septembre.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 2 & 3 : Les informations pré-contractuelles

Page 3 : Les néo agences

Page 4 & 5 : Copropriété : avant d'acheter...

Page 5 : L'habilitation familiale
Nous vous défendons

Page 6 : Mini crédits

Page 7 : Le refus de vente

Page 8 : Le paiement PCS

Sources des articles :

- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

Les informations pré-contractuelles

Avant de conclure un contrat (un achat, une commande, une prestation de service...), le consommateur doit être informé sur ses éléments essentiels.

Vente sur un lieu de vente classique (magasin, grande surface, foire...).

Les obligations précontractuelles sont énumérées par l'article L. 111-1 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 111-1 du code de la consommation. Le professionnel doit communiquer :

- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service. Le vendeur doit détailler le délai de chacune des prestations (fourniture de matériel et installation) :

- Le prix ou tout autre avantage délivré en contrepartie, les modalités de paiement.

- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à délivrer le bien ou à exécuter le service ; les modalités de livraison et d'exécution du contrat.

- S'il y a lieu la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite-reconduction, les conditions de sa résiliation.

- Les informations relatives à l'identité du professionnel, à ses coordonnées postales (adresse géographique et si elle est différente celle du siège social), téléphoniques et électroniques.

- L'existence et les modalités de mise en oeuvre des différentes garanties, le SAV, les modalités prévues par le professionnel

pour le traitement des réclamations et les coordonnées du médiateur de la consommation dont il relève.

Vente "hors établissement": en dehors d'un établissement commercial, vente à distance ou vente par démarchage par exemple.

Le professionnel doit communiquer, en sus de celles figurant ci-dessus:

- S'il y a lieu, les coordonnées du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation.

- S'il y a lieu, les moyens de communication en ligne complémentaires qui garantissent au consommateur d'être en mesure de

conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure de ces échanges ;

- Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation.

- Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et,

pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste.

Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles il le perd.



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)

➡ S'il y a lieu, communiquer :

- La durée minimale des obligations contractuelles du consommateur ;
- L'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel ainsi que les conditions y afférentes.

Que prévoit le code de la consommation si ces informations ne sont pas communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat ?

* S'il s'agit d'un contrat conclu hors établissement :

Le code de la consommation prévoit la nullité du contrat si les informations

précontractuelles énumérées à l'article L.221-5 du code de la consommation ne sont pas respectées. (article L. 242-1 du code de la consommation).

* S'il s'agit d'un contrat conclu sur un lieu de vente habituel (magasin, grande surface...) :

Le code de la consommation n'a pas prévu de sanctions spécifiques. Il s'agit certes de dispositions d'ordre public (article L. 111-8 du code de la consommation), mais aucune sanction n'est prévue en cas de non-respect. Les juges s'appuient donc sur les dispositions du code civil pour prononcer la nullité du contrat, et notamment le vice de consentement (articles 1130 et suivants du code civil).

Les néo agences immobilières

Le secteur de l'immobilier est très concurrentiel et les agences traditionnelles sont mises à mal depuis une dizaine d'années par les agences 2.0 ; le concept a obligé les agences physiques à se remettre en question, au grand bénéfice des clients.

Ces nouveaux agents peuvent être salariés d'une néo-agence (Immobop...) ou exercer à titre indépendant et appartenir à un réseau (IAD, Hosman...) qui leur fournit des ressources (digitales, gestion, formation...).

Les néo-agences se distinguent par le montant des commissions, nettement moins élevé que celui des agences traditionnelles. Une néo-agence proposera des honoraires fixes (qui ne dépendra pas du prix de vente) ou un pourcentage se situant entre 1 et 5% du prix de vente (au lieu d'une fourchette de 5 à 8% en agence traditionnelle).

La zone de chalandise d'une néo-agence peut être beaucoup plus large que celle d'une agence physique. De plus, les relations

(entre le professionnel et le client) se trouvent facilitées via les outils numériques et une grande flexibilité de l'agent immobilier.

Celui-ci vous proposera certainement une visite en 3D, un agenda en ligne et un suivi personnalisé. La principale difficulté sera d'éviter l'amateurisme de nombreux agents

indépendants qui se lancent dans le métier sans formation ni expérience. Pour cela, vérifiez la réputation de l'agence en ligne ou les références de l'agent (il doit être titulaire d'une

carte professionnelle délivrée par la Chambre de commerce et d'industrie de son lieu d'exercice).

Scrutez ses annonces (sont-elles bien documentées et complètes ?), et les avis sur internet, activez le bouche-à-oreille et posez un maximum de questions lors d'un premier entretien : sur quelles plateformes votre conseiller postera-t-il votre annonce, rédigera-t-il le compromis de vente, a-t-il bien compris vos attentes ?



Copropriété : l'information du nouvel acquéreur

Un achat en copropriété demande des informations qui doivent être présentes dès l'annonce, puis au sein des actes de vente. La législation a fixé les éléments qui doivent être communiqués à l'acquéreur.

Les 5 mentions dépendant du statut du bien en copropriété :

- le fait que le bien soit soumis au statut de la copropriété,
- le nombre de lots existant au sein de la copropriété,
- le montant moyen annuel de la quote-part, à la charge du vendeur, du budget prévisionnel correspondant aux dépenses courantes,
- pour les lots à usage d'habitation et à titre d'information : une indication sur le montant des dépenses théoriques de l'ensemble des usages énumérés dans le diagnostic de performance énergétique et définis par voie réglementaire.
- si le syndicat des copropriétaires fait l'objet d'une procédure en raison des difficultés rencontrées par la copropriété. Il s'agit, par exemple, de la procédure d'alerte ou de celle relative aux copropriétés en difficulté.

Les documents devant être annexés aux actes de vente :

- Le dossier de diagnostic technique mentionné à l'article L. 271-4 du code de la construction et de l'habitation.
- Les documents relatifs à l'organisation de l'immeuble :
 - * le règlement de copropriété et l'état descriptif de division ainsi que les actes les modifiant, s'ils ont été publiés,
 - * les procès-verbaux des assemblées générales des trois dernières années, sauf

lorsque le copropriétaire vendeur n'a pas été en mesure d'obtenir ces documents auprès du syndic.

- * Le carnet d'entretien de l'immeuble.
- * Une notice d'information relative aux droits et obligations des copropriétaires ainsi qu'au fonctionnement des instances du syndicat de copropriété.
 - Les conclusions du diagnostic technique global prévu à l'article L. 731-1 du code de la construction et de l'habitation si celui-ci a été réalisé (si celui-ci a été réalisé depuis le 1er janvier 2017),
 - Une fiche synthétique de la copropriété doit également être produite.

- Les informations financières ci-dessous :

- le montant des charges courantes du budget prévisionnel et des charges hors budget prévisionnel payées par le copropriétaire vendeur au titre des deux exercices comptables précédant la vente,

- l'état global des impayés de charges au sein du syndicat et de la dette vis-à-vis des fournisseurs,
- lorsque le syndicat des copropriétaires dispose d'un fonds de travaux, le montant de la part du fonds de travaux rattachée au lot principal vendu et le montant de la dernière cotisation au fonds versée par le copropriétaire vendeur au titre de son lot,
- les sommes susceptibles d'être dues au syndicat des copropriétaires par l'acquéreur.

Lors de la vente d'un lot, la copie de ces informations peuvent être facturées au copropriétaire concerné : il est donc important de conserver ces documents tout au long de sa vie de copropriétaires. ➡



➡ Autre solution : ces documents sont parfois accessibles gratuitement dans un extranet géré par le syndic.

La remise des documents peut être effectuée sur tous supports et par tous moyens, y compris par un procédé dématérialisé sous réserve de l'acceptation expresse par l'acquéreur.

Les sanctions applicables en cas de non-remise des documents

Lors de la promesse de vente : Si les documents relatifs à l'organisation de l'immeuble et à la situation financière ne sont pas remis à l'acquéreur au plus tard à

la date de la signature de la promesse, le délai de rétractation de 10 jours prévu à l'article L. 271-1 du code de la construction et de l'habitation ne court qu'à compter du lendemain de la communication de ces documents et informations à l'acquéreur.

Lors de l'acte authentique : Si les documents relatifs à l'organisation de l'immeuble et l'état global des impayés des charges ne sont pas joints au projet d'acte authentique, le délai de réflexion de 10 jours ne court qu'à compter du lendemain de la communication de ces documents et informations à l'acquéreur.

Plus souple que la tutelle ou curatelle, l'habilitation familiale.

L'habilitation familiale permet à un proche de représenter une personne ou de l'assister lorsqu'elle est dans l'incapacité de pourvoir seule à ses intérêts. La personne doit être dans une situation d'altération de ses facultés mentales ou de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté.

L'habilitation familiale permet au représentant de la personne d'agir en son nom, par représentation, de manière totale ou partielle. Même si elle nécessite l'intervention d'un juge, l'habilitation familiale n'est pas une mesure de protection judiciaire.

Une fois le proche désigné pour représenter la personne dans la cadre de l'habilitation familiale, contrairement à la

sauvegarde de justice, à la tutelle ou à la curatelle, le juge n'intervient plus sauf pour certains actes. L'habilitation familiale permet aux familles d'éviter les mesures judiciaires qu'elles considèrent parfois difficiles à mettre en oeuvre psychologiquement ou à organiser.

Le juge « des tutelles » peut désigner : les parents - grands parents ; les enfants - petits enfants - arrière petits enfants ; les frère - soeur ; l'époux(se) - partenaire de PACS - concubin(e) de la personne à protéger. Et le juge peut même « cohabiler » plusieurs personnes, avec ou sans répartition de pouvoirs. En résumé, une ou des personnes choisies parmi les proches de la personne vulnérable. L'habilitation peut être générale ou limitée à certains actes.

Nous vous défendons

Monsieur B. constate sur son compte un débit de 295 € au profit de Western Union dont il n'est pas l'auteur et qu'il n'a donc pas validé. Il dépose plainte et adresse un courrier à la Banque Postale qui lui répond que le protocole 3S Certicode Plus a été mis en œuvre pour authentifier l'opération alors que notre adhérent n'a reçu aucune notification en ce sens.

Monsieur B. se rend à notre permanence de Cancale, nous saisissons alors le médiateur de la Banque Postale, en faisant valoir l'argumentaire de la cour de Cassation déjà utilisé avec succès dans d'autres dossiers similaires : voir notamment notre numéro de juin 2024.

Après intervention de son médiateur, la Banque Postale a remboursé notre adhérent.

Mini crédits et paiements fractionnés

Le paiement en "3 ou 4 fois" ou paiement fractionné est depuis longtemps proposé par les commerçants pour augmenter leurs ventes.

Depuis quelques années se sont également développées des solutions de paiement à court terme ou "mini-crédits".

1 - Qu'est-ce qu'un paiement fractionné ?

Un paiement fractionné (PF) ou échelonné est un paiement en plusieurs fois. Le 1er paiement intervient au moment de l'achat puis les autres paiements sont répartis en 3 échéances et s'étalent sur un délai maximum de 90 jours. Il permet de financer un ou plusieurs achats précis.

Ce paiement fractionné est géré par un intermédiaire financier qui va financer l'achat qui sera ensuite remboursé par le consommateur.

2 Qu'est-ce qu'un "mini-crédit" ou crédit à court terme ?

Un "mini-crédit" ou solution de crédit à court terme (CCT) est une mise à disposition d'argent immédiate ou à terme (14 jours) sur votre compte bancaire. Vous pouvez utiliser la somme versée comme vous le souhaitez. Les sommes empruntées sont souvent de petits montants, en moyenne 400 € mais cela peut aller jusqu'à 8 000 € (Rapport ACPR, juillet 2022).

Quelle que soit la formule choisie (mini-crédit ou paiement fractionné), le remboursement devra s'effectuer dans un délai de trois mois maximum sauf si la somme empruntée est inférieure à 200 €.

3 - Quelle est la réglementation applicable à ces solutions de crédit ?

Les crédits d'une durée ne dépassant pas 3 mois, dès lors qu'ils sont gratuits ou assortis d'intérêts ou frais d'un montant « négligeable », et ceux inférieurs à 200 € **ne sont pas soumis aux dispositions applicables au crédit à la consommation**

Ils sont toutefois soumis à la réglementation relative au taux effectif global (TEG) (articles L. 314-1 à L. 314-5 du Code de la consommation) et à celle sur l'usure (articles L. 314-6 à L. 314-9 du Code de la consommation).

De plus, pour les "mini-crédits" et les paiements fractionnés souscrits à distance, et non sur le lieu de vente, les dispositions particulières sur les contrats conclus à distance portant sur des services financiers s'appliquent : droit de rétractation, obligations d'information précontractuelle (conditions tarifaires, principales caractéristiques du crédit, etc.).

Attention : certains organismes proposent une mise à disposition "instantanée" ou "accélérée" des fonds, souvent payante. ces frais doivent être intégrés dans le TEG et sont soumis aux dispositions sur l'usure.

Dès que les fonds sont débloqués sur le compte, vous n'avez plus la possibilité de vous rétracter.

Enfin, pour toutes ces solutions de paiement, les frais en cas d'impayés peuvent être importants et ne sont pas plafonnés.

Votre litige a été résolu ? Vous souhaitez remercier notre association ?

Vous pouvez effectuer un don, il est déductible à 66% de vos revenus : un don de 20 € vous coûte 6,80 €. Le bénévole qui a traité votre dossier a lui aussi payé sa cotisation pour avoir eu le droit de vous aider !

Le refus de vente

Le commerçant a l'obligation de vendre à un consommateur.

"Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service (...)" (article L. 121-11 du code de la consommation). En d'autres termes, le professionnel ne peut, au nom de sa liberté contractuelle, refuser que vous achetiez un produit ou un service qu'il propose à la vente.

Le refus de vente est exceptionnellement admis pour motif légitime : indisponibilité du produit ou du service, conditions de sécurité, caractère anormal de la demande...

La demande est considérée comme anormale dès lors qu'elle n'est pas conforme aux conditions de vente ou de prestation de services habituellement proposées par le professionnel. L'anormalité de la demande peut ainsi résulter de la quantité des produits

demandés ou des modalités de livraison. De même, le professionnel est en droit de s'opposer à la vente de l'un de ses produits si vous présentez des qualifications insuffisantes au regard de la Loi ou si vous avez un comportement insultant et /ou impoli.



Exemples d'interdictions : la vente d'alcool aux mineurs ou à une personne manifestement ivre, de médicaments sans ordonnance lorsque celle-ci est exigée.

L'interdiction du refus de vente ne concerne que des produits et services indifférenciés ou standardisés, ce que ne sont pas les biens immobiliers par exemple.. Les convenances personnelles du professionnel ne peuvent jamais constituer un motif légitime : ainsi un commerçant qui refusait de vendre un article exposé en vitrine pour ne pas défaire son étalage a été condamné.

Petits prélèvements bancaires inaperçus.

Il est fortement recommandé de surveiller le plus fréquemment possible ses comptes bancaires. Car dans le grand feuillet des arnaques se trouvent les faux prélèvements (pour des services ou commandes dont on n'est pas à l'origine). Comme souvent, l'escroc aura réussi à se procurer votre IBAN et donnera à votre banque une fausse autorisation de prélèvement.

Si vous n'êtes pas très attentif, notamment aux nombreux petits prélèvements mensuels sur vos comptes, vous pouvez facilement passer à côté. Votre réactivité vous permettra d'informer rapidement votre banque qui pourra rejeter immédiatement ces prélèvements.

Pour contester un prélèvement non autorisé, le délai est de 13 mois après la date du débit. Lorsque l'établissement du bénéficiaire du paiement se situe en dehors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen (EEE), ce délai est ramené à 70 jours. Il peut éventuellement être prolongé par contrat, sans toutefois dépasser 120 jours.

La banque doit vous rembourser la somme débitée au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la réception de votre demande. Si des frais bancaires vous ont été prélevés, ils devront vous être remboursés.

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 !

PAIEMENT PAR COUPON PCS (prepaid cash services)

une solution de paiement... surtout pour les escrocs

Les cartes PCS sont des cartes bancaires rechargeables qui permettent de retirer ou d'effectuer des paiements. Elles peuvent être rechargées avec des coupons d'une valeur de 20, 50, 100 ou 150 € qui s'achètent soit sur Internet, soit chez les buralistes. Pour payer, vous présentez ces coupons/ cartes ou communiquez les codes via Internet.

Pour retirer des espèces avec une carte PCS, rendez-vous dans un DAB (distributeur automatique de billets) du réseau Mastercard. Les coupons PCS présentent l'avantage...et l'inconvénient d'offrir l'intraçabilité de vos transactions... Ils peuvent toutefois s'avérer pratiques si vous voyagez à l'étranger.

Le dispositif a, vous l'aurez compris, les défauts de ses avantages et est très prisé par les escrocs de tout genre. Tout particulièrement dans des cas comme ceux-ci : vous souhaitez vendre un objet d'occasion via une plateforme internet, ou bien louer une maison à l'étranger, ou encore décrocher un travail à domicile qui nécessite un appel de fonds... et votre interlocuteur vous propose ce type de transaction au motif qu'il sera plus sécurisé ou encore plus rapide. A moins d'être absolument certain de la fiabilité de votre partenaire, ce type de paiement est totalement déconseillé, ne cédez pas si on vous l'impose et informez la plate-forme Internet-signalment.gouv.fr. Voir aussi : cybermalveillance.gouv.fr

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>.