



Le consommateur du Pays Malouin

N°68 DECEMBRE 2024

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

Chère adhérente, cher adhérent,

Noël approche et cette période est propice aux arnaques : en commandant sur Internet, vous vous attendez à recevoir des colis et vous risquez donc de cliquer sur un message frauduleux : c'est ainsi qu'on peut télécharger un logiciel espion susceptible de pirater vos coordonnées bancaires ou de vous envoyer vers un faux conseiller bancaire qui vous rappellera aimablement...

Si vous voulez suivre votre colis, passez par le site de commande ou celui du transporteur plutôt que par un lien potentiellement dangereux.

Rappelons cette règle de base : jamais votre vrai banquier ne vous demandera au téléphone de lui communiquer vos identifiants, vos codes d'accès ou ceux reçus par SMS pour valider une opération.

Pensez qu'en achetant dans un commerce local, non seulement vous évitez ces risques mais vous économisez de l'énergie et des ressources, car cela permet de réduire la consommation de carburant pour le transport et les emballages . L'impact environnemental est positif.

Au nom du conseil d'administration, je vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 2 & 3 : Troubles du voisinage.

Page 3 : Garanties

Page 4, 5 & 6 : Nous vous défendons

Page 6 : La fouille dans les magasins.

Page 7 : Idées reçues...

Page 8 : Assurance : vrai ou faux

Sources des articles :

- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

Troubles du voisinage : quelques exemples.

Les troubles de voisinage sont souvent au cœur de l'actualité. Cette notion est encadrée par la jurisprudence, mais également par un nouvel article du code civil depuis le 17 avril 2024 : il s'agit de l'article 1253, inséré dans un chapitre 4 intitulé "Les troubles anormaux de voisinage". Ce texte vient consacrer les positions adoptées par les tribunaux en cette matière :

Ainsi, "le propriétaire, le locataire, l'occupant sans titre, le bénéficiaire d'un titre ayant pour objet principal de l'autoriser à occuper ou à exploiter un fonds, le maître d'ouvrage ou celui qui en exerce les pouvoirs qui est à l'origine d'un trouble excédant les inconvénients normaux de voisinage est responsable de plein droit du dommage qui en résulte".

De même, aucune responsabilité n'est engagée lorsque le trouble anormal provient d'activités agricoles existant antérieurement.

Attention : Ces activités doivent être conformes aux lois et aux règlements et s'être poursuivies dans les mêmes conditions ou dans des conditions nouvelles qui ne sont pas à l'origine d'une aggravation du trouble anormal ou dans des conditions qui résultent de la mise en conformité de l'exercice de ces activités aux lois et aux règlements ou sans modification substantielle de leur nature.

En matière agricole, ces troubles peuvent être des odeurs, des bruits (cris d'animaux, bruits des engins agricoles...).

Exemples de jurisprudence :

Elévation d'un mur. A l'origine, le mur était mitoyen, en pierres sèches, ne dépassant pas la hauteur d'un mètre et préservait la vue sur mer. Ce mur fût remplacé par un ouvrage en parpaing haut de 2,30 mètres, obstruant désormais totalement la vue droite sur la baie, dont disposait auparavant la propriété. Les Juges ont considéré qu'il y avait là un trouble anormal de voisinage.



Deux exceptions liées à la préexistence d'activités ont été créées :

Cette responsabilité n'est pas engagée lorsque le trouble anormal provient d'activités, existant antérieurement : il s'agit, par exemple, d'activités industrielles.

Extension d'une exploitation agricole. En l'occurrence, les troubles allégués, consistaient, après la modification importante des conditions d'exploitation résultant de l'augmentation du cheptel et de la localisation des nouveaux bâtiments, en des odeurs nauséabondes, des bruits d'animaux, de machines, et aussi en la



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)

➡ présence envahissante d'insectes. Par ailleurs, les propriétés respectives des parties, à usage d'habitation, étaient situées en zone UA du plan local d'urbanisme (zone urbaine ancienne d'habitat et de services) au sein de laquelle sont en principe interdites les constructions et installations dont la présence est incompatible avec la vie de quartier en raison des nuisances occasionnées notamment par le bruit et les émanations d'odeur ou de poussière.

Les Juges se sont prononcés sur la prolifération des bambous qualifiée de trouble anormal du voisinage. Il s'agissait de prolifération, sur une propriété, de pousses de bambous provenant du terrain des voisins occasionnant une dégradation de dalles de jardin.

Arbres dangereux en cas de tempête : en l'occurrence le risque s'était déjà réalisé en 2020, endommageant la toiture et la gouttière de cette maison par la chute de branches, alors que l'accumulation de

brindilles et végétation était désormais excessive, démultipliant l'ampleur des nettoyages à réaliser en toiture.

La Cour a par conséquent retenu que la présence des six cèdres présentait un danger pour la sécurité des biens, constitutif d'un trouble anormal de voisinage, et que leur abattage constituait la mesure propre à y mettre un terme.

Les Juges se sont prononcés sur la notion de "perte de vue" et de "perte d'intimité". Un propriétaire se plaignait suite à la construction d'un lotissement sur le terrain voisin. Les juges ont rappelé que nul n'était assuré, en milieu urbain ou en voie d'urbanisation, de conserver son environnement qu'un plan d'urbanisme pouvait toujours remettre en cause. Par ailleurs rien n'avait démontré la nature d'intérêt ou le caractère d'exception de la vue.

D'autre part, les nouvelles maisons étaient construites à la distance réglementaire : il n'y avait donc pas de perte d'intimité.

Garanties : précisions...

Le consommateur dispose de deux actions légales contre le vendeur lorsque le bien acheté présente un défaut ou ne fonctionne pas :

- La garantie légale de conformité, (articles L. 217-3 et suivants du code de la consommation.) Elle ne peut être invoquée qu'à l'encontre du vendeur professionnel.

- La garantie légale des vices cachés (articles 1640 et suivants du code civil) peut être intentée contre un vendeur professionnel ou particulier.

La garantie légale de conformité doit être invoquée dans les deux ans qui suivent la livraison du bien, uniquement contre son propre vendeur.

Face à la découverte d'un vice caché, le

consommateur doit intenter l'action dans les deux ans qui suivent cette découverte (article 1648 du code civil). Toutefois, le délai de deux ans peut être suspendu par une expertise judiciaire par exemple. Le délai recommence à courir le jour de la remise du rapport d'expertise (Cass. ch. mixte, 21 juillet 2023, pourvoi n° 21-15809).

Le consommateur peut invoquer la garantie légale des vices cachés contre son propre vendeur mais aussi contre n'importe quel vendeur de la chaîne contractuelle : par exemple contre le garage ou le constructeur, et ce pendant de 20 ans à compter du jour de la naissance du droit, c'est à dire le jour de la vente. (article 2232 al. 1 du code civil).

Nous vous défendons

Canal plus : résiliation toujours compliquée

Monsieur Z, abonné à Canal + depuis de nombreuses années, souhaite résilier son abonnement. Sa date d'échéance est le 30 avril de chaque année. Début février, Il adresse à Canal Plus une lettre recommandée avec accusé de réception, dont l'UFC Que Choisir ne connaît pas le contenu. Parallèlement, il fait bloquer par sa banque le prélèvement mensuel de 62 euros.



Aucun retour de Canal Plus mais, en juin, Monsieur Z commence à recevoir des lettres de rappel de le sommant de régler les mensualités.

Monsieur Z se rend alors dans notre permanence de Saint-Malo. L'UFC Que Choisir prend contact avec Canal Plus. La première réponse est un refus, considérant que l'abonné n'a pas demandé de résiliation dans les délais précisés dans leurs conditions générales de vente. La résiliation ne prendra donc effet que fin avril 2025.

L'UFC Que Choisir de Saint-Malo rappelle alors à Canal Plus que ses conditions générales de vente stipulent que la demande de résiliation doit être faite entre 1 et 3 mois avant le renouvellement, disposition qu'a respectée Monsieur Z. Nous demandons une photocopie du courrier adressé par notre adhérent en février 2024, c'est-à-dire dans les délais exigés et faisons par ailleurs remarquer à Canal Plus que la taille des caractères de leurs conditions générales est trop petite,

notamment pour notre adhérent présentant des difficultés de vision.

Canal Plus abandonne toute demande de paiement et clôture l'abonnement.

Les conclusions à tirer :

1/ Avant de résilier, consulter les Conditions Générales de Vente, afin de connaître la procédure.

2/ Envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception, et en faire une photocopie.

3/ Suspendre immédiatement les prélèvements automatiques à l'échéance : en effet, si des prélèvements ont lieu après, il est toujours fastidieux de les récupérer. En revanche si vous êtes redevable d'une ou deux mensualités, il sera toujours temps de répondre au rappel que la société ne manquera pas de vous envoyer !

Recettes de cuisine

En 2016, Mme G. avait acheté une cuisine chez SCHMIDT pour sa résidence secondaire, exactement identique à celle achetée pour sa résidence principale 3 ans plus tôt.

Sur la première cuisine, un défaut affectant les façades avait nécessité leur remplacement sous garantie.

Le même problème apparaît sur la seconde, mais cette fois le cuisiniste refuse la prise en charge au motif qu'il s'agit « très certainement » d'une mauvaise utilisation ou d'un mauvais produit d'entretien !

Cette cuisine étant garantie 10 ans, l'UFC téléphone donc à l'entreprise. En vain. Elle lui adresse alors un courrier rappelant les articles L217-1 et suivants du Code de la consommation précisant que c'est au professionnel d'apporter la preuve de la faute du consommateur.

Quatre jours après, la Société SCHMIDT appelle l'adhérente pour confirmer la prise en charge de la réparation.

De quoi vous refroidir

En avril 2024, madame V achète un véhicule d'occasion aux Automobiles Malian à Combourg. Il s'agit d'une peugeot de 13 ans et 157000 kms.

En juillet, une fuite de liquide de refroidissement nécessite une réparation prise en charge sous garantie : trois semaines d'immobilisation pour remplacer diverses pièces. En récupérant le véhicule, Mme V. fait constater une flaque suspecte sous le véhicule et le niveau de liquide est sous le minimum. Qu'à cela tienne, le garage complète le niveau et assure que tout va bien.

Quelques jours après, le réservoir est vide ! Malian Automobile répond à notre adhérente qu'ils ferment pour congé annuel et qu'il suffit de remettre du liquide et de se revoir en septembre.

Toutefois, le liquide se vide en quelques kilomètres et le moteur chauffe. Mme V. qui a besoin de sa voiture se rend donc chez Peugeot à Cancale qui constate que la réparation a été mal faite : pièces mal fixées, une durite montée à l'envers a détérioré un soufflet et la pompe à eau est à remplacer.

Peugeot effectue les travaux et Madame V. s'adresse aux Automobiles Malian pour la prise en compte de la garantie légale de conformité. Malian n'accepte qu'une prise en charge partielle, refusant notamment le remplacement de la pompe à eau, qui selon lui fonctionnait. Ceci dit, aucun remboursement n'intervient.

Madame V. se rend donc à la permanence de Cancale. Quelques coups de téléphone et d'échanges de mails conduisent Malian Automobiles à rembourser intégralement la facture : il faut dire que Madame V. disposait des pièces défectueuses, dont la pompe à eau.

Depuis, il semble que d'autres soucis se profilent...à voir ! C'est le second dossier que nous avons avec ce garage Simple

Simple comme un coup de fil...

En juillet 2024, Mme B. a commandé sur la market place de ManoMano, une carriole de transport d'enfants.

Après réception, il s'avère que le matériel ne convenait pas, Mme B. a alors contacté ManoMano pour demander le remboursement.

Selon ManoMano Mme B. devait recevoir, sous 48h, un mail du vendeur (Viking Choice) avec les modalités de retour.

Malgré plusieurs relances Mme B. n'a rien reçu, elle a pris rendez-vous, début septembre, avec l'UFC Que Choisir à la permanence de Pleurtuit.

Nous avons aussitôt contacté ManoMano qui s'est engagé à régler le litige avec le fournisseur. Par la suite Mme B. nous a informé qu'un transporteur était venu récupérer le matériel et qu'elle avait été remboursée.

Orange et les urgences

Depuis le mois de juillet 2024 à la suite d'un incident sur la ligne, Mme C. n'a plus aucun service téléphonique.

Or la Maman de Mme C. bénéficie d'un service de télé-alarme il faut qu'elle puisse prévenir sa fille !

Mme C. effectue donc de multiples relances (5 en tout !) auprès d'Orange, sans succès.

Désespérée, elle prend RDV à UFC COMBOURG, signalant que suite à une chute, sa maman est restée au sol plusieurs heures sans pouvoir utiliser la télé-alarme, et a dû de ce fait être hospitalisée.

L'UFC prend immédiatement en charge le dossier et le lendemain à 12 heures la ligne était rétablie !

En compensation, l'adhérente a bénéficié d'un geste commercial de la part d'ORANGE mais on imagine bien que les conséquences auraient pu être encore plus graves.

Alcopa Auction est réactif !

Monsieur J. achète le 15 juillet une voiture aux enchères auprès de la société Alcopa Auction de Rennes. Avant les enchères, un descriptif sommaire est fourni aux éventuels acquéreurs mentionnant notamment les problèmes mécaniques à résoudre. Après l'achat, le dossier complet est remis à l'acheteur.

Monsieur J. s'aperçoit alors, factures à l'appui que plusieurs interventions sont nécessaires

- une grosse fuite d'huile : le compartiment moteur est d'ailleurs inondé d'huile !

- un devis de remplacement du pot catalytique a été effectué.

- selon le carnet d'entretien, la courroie de distribution est à remplacer dans les mois suivants.

A propos de la fuite d'huile, une première recherche du garagiste de Cancale est infructueuse : il faut démonter une partie du



moteur...

Monsieur J qui a pris la sage précaution de ne pas transférer la carte grise à son nom adresse le 1^{er} août un courrier à la société Alcopa Auction, courrier resté sans réponse. Le 12 septembre, Monsieur J. se rend à la permanence de Cancale. Quelques recherches nous permettent de constater que le siège de la société est à Paris et que le service client n'est joignable que par mail.

Qu'à cela ne tienne, nous rédigeons un mail le 13 septembre, joignant toutes les pièces, y compris la facture de recherche du garage de Cancale, en précisant bien que la carte grise est toujours au nom de

la société.

Dans l'heure qui suit, Alcopa Auction propose la reprise du véhicule et le remboursement de la facture du garage : une réactivité à saluer : c'est sans doute le litige le plus rapidement réglé dans l'histoire de notre association.

Fouille dans les magasins

Seuls les agents de sécurité peuvent imposer une inspection visuelle des bagages. En cas de refus, l'accès au magasin pourrait vous être refusé.

La notion de « bagages » utilisée par la loi permet d'exclure du contrôle visuel les manteaux, poches de pantalon...

Ces agents doivent d'ailleurs être reconnaissables : leur tenue doit comporter au moins deux insignes.

Concernant la fouille de vos bagages, les agents de sécurité ne peuvent y procéder sans votre accord. Si vous refusez, l'enseigne devra demander l'intervention d'un officier de police judiciaire.

Enfin, les palpations de sécurité ne peuvent être réalisées que par des agents habilités ayant obtenu un agrément du préfet de département. Elle ne peuvent être faites qu'avec le consentement exprès des personnes et réalisées par des personnes du même sexe, uniquement lorsque des circonstances particulièrement graves le justifient.

Bon à savoir : Avant d'entrer dans le magasin, s'il vous est imposé le dépôt de vos effets personnels, le magasin en est responsable. Il vous suffira de prouver ce **dépôt. Art. L613-2 code de la sécurité intérieure**

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 !

Idées reçues...et renvoyées !

La carte grise établie à mon nom prouve que je suis propriétaire du véhicule.

Non ! C'est un titre de police établi par la préfecture qui permet d'identifier le véhicule, obligatoire pour la mise en circulation d'un véhicule mais le fait d'avoir votre nom sur le certificat d'immatriculation ne vous donne aucun droit de propriété sur le véhicule.

Pour justifier de votre propriété, vous devez produire :

- la facture d'achat pour un véhicule neuf,
- le certificat de cession pour un véhicule d'occasion.

Le titulaire principal d'un certificat d'immatriculation peut à tout moment demander d'ajouter le nom du cotitulaire de son choix (conjoint, ami, personne morale) même s'il n'a pas forcément contribué à l'acquisition du véhicule.

Un mail ne constitue pas une preuve.

Si, à certaines conditions ! Pour être ce faire, il faut que :

- l'auteur du courriel et son correspondant doivent être identifiés,
- le courriel doit être établi et conservé de façon à en garantir son intégrité.

En outre, le courriel doit avoir une date certaine non contestée par l'adversaire pour valoir comme preuve. S'il remplit toutes ces conditions, l'écrit sur support électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier.

Les juges apprécient souverainement la portée juridique des courriels qui leur sont présentés. Cependant, sachez que la loi peut vous imposer pour certaines démarches un formalisme particulier :

- Par exemple, en matière de baux d'habitation (résidence principale), le congé ne peut être donné que par lettre recommandée avec accusé de réception, signification par acte d'huissier ou par remise en main propre contre récépissé ou émargement.
- De même, vous devez envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception si vous souhaitez renoncer à la souscription d'une assurance vie.

Un devis est-il toujours obligatoire ?

Les professionnels ont une obligation générale d'information à l'égard de leurs clients, et doivent, avant tout engagement, informer les consommateurs sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service à fournir, les délais d'exécution ou de livraison et, bien entendu, sur son prix. Pour autant ces informations peuvent être communiquées, par écrit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, lisible et compréhensible sans prendre la forme d'un devis.

En revanche, celui-ci est parfois rendu obligatoire par la réglementation.

C'est le cas, sauf urgence absolue, pour certaines prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment dont le montant dépasse 150 euros.

C'est également le cas, par exemple, pour les prestations funéraires ou de déménagement. En matière de réparations automobiles, le devis n'est pas obligatoire mais il est alors conseillé de remplir avec votre garagiste un ordre de réparation qui décrit la nature des travaux à réaliser.

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 !

Assurances : vrai ou faux ?

Je dois continuer d'assurer mon véhicule même si je ne l'utilise plus. VRAI

Le propriétaire d'un véhicule est tenu de l'assurer pour garantir sa responsabilité civile. A défaut, il s'expose notamment une amende de 3 750 euros, Cette obligation d'assurance se justifie facilement lorsque le véhicule est en circulation. Cela mène cependant à s'interroger quand celui-ci est immobilisé moteur coupé, entreposé dans un lieu clos (garage, box), sans contact avec les tiers. En effet, si ce véhicule était impliqué malgré tout dans un dommage causé aux tiers (ex. : incendie, vol...), la responsabilité de son propriétaire pourrait être engagée. Si l'incendie se propageait au voisinage l'assurance habitation ne pourrait prendre le relais car c'est une exclusion systématique dans ce type de contrat. En définitive, pour être dispensé d'assurance, il faudrait que votre véhicule soit hors d'état de nuire et de rouler. Pour cela, généralement, la batterie doit être enlevée, le réservoir d'essence vidé, le véhicule surélevé du sol.

Ma tondeuse à gazon autoportée doit-elle être assurée comme un véhicule ?

VRAI et FAUX

Vous devez l'assurer comme vous assurez votre voiture car il s'agit d'un véhicule terrestre à moteur, même si elle reste dans votre propriété, qu'elle n'est pas immatriculée et qu'elle ne circule pas sur la voie publique. En revanche, une tondeuse autotractée pourvue d'un moteur à traction et dirigée par une personne qui se déplace à pied n'a pas à être assurée.

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>.