



Le consommateur du Pays Malouin

N°69 MARS 2025

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

Chère adhérente, cher adhérent,

Depuis des années, l'UFC-Que Choisir alerte sur la nécessité de mieux encadrer la qualité de l'eau potable et de limiter la présence de polluants. La proposition de loi sur les PFAS prévoyait des mesures indispensables et ambitieuses.

L'Assemblée a voté le 20 février :

- L'interdiction d'une liste restreinte de produits (notamment les cosmétiques) contenant des PFAS à compter du 1^{er} janvier 2026.

- D'autre part, l'interdiction générale de tous les produits contenant des PFAS, a été supprimée. Elle ne vise désormais que la plupart des produits textiles à partir du 1^{er} janvier 2030.

Cette loi étend par ailleurs le contrôle sanitaire de l'eau potable à une liste de PFAS dès l'entrée en vigueur de la loi. Une taxe sur le mode « pollueur-payeur » figure également dans le texte, qui à défaut d'être parfait constitue une avancée.

Quelques mots aussi sur le dossier Stellantis : s'il faut saluer la mise en place d'une plateforme par le constructeur, on peut regretter que Stellantis agisse de manière limitée et qu'aucune proposition d'indemnisation pour les préjudices annexes subis ne soit proposée. L'association locale de Saint-Malo gère ainsi plusieurs de ces dossiers.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 2 : Airb'nb

Page 3 : L'authentification forte

Page 4 : Le commissaire de justice
L'accord verbal

Page 5 Copropriété et
recommandés

Page 6 : Nous vous défendons.
Le commerçant perd le
chèque

Page 6 & 7 : Garantie : cas
particuliers

Page 8 : Recourir au notaire ?

Sources des articles :

- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

Airbnb : faites un état des lieux !

Airbnb est une plateforme de réservation locative en ligne. Elle met donc en relation les particuliers qui cherchent à louer un logement pendant une courte durée. La simplicité du mode de réservation est appréciée par tous tant qu'il n'y a pas de litige mais...nous allons voir que trop de simplicité peut coûter cher, qu'on soit hôte ou locataire.

Absence d'état des lieux : la plupart du temps, aucun état des lieux n'est établi : il n'est pas obligatoire pour les courts séjours. Sachez cependant que le locataire est alors censé avoir pris les locaux en bon état et se doit de les restituer ainsi (article 1731 du code civil).

Airbnb conserve vos coordonnées bancaires pendant 60 jours et peut vous débiter si le propriétaire démontre que vous avez commis des dommages (article 5.2 des conditions générales d'Airbnb). Parmi les cas de litiges rencontrés : la TV est abîmée (l'était-elle à l'arrivée ?), vaisselle cassée (le propriétaire fournit à Airbnb une photo prise où ? quand ? par qui?). Le locataire a donc intérêt à

demander un état des lieux et à faire des photos de toutes les anomalies constatées. En effet, cela protège même en cas de refus du propriétaire :
« A défaut d'état des lieux ou de la remise d'un exemplaire de l'état des lieux à l'une des parties, la présomption établie par l'article 1731 du code civil ne peut être invoquée par celle des parties qui a fait obstacle à l'établissement de l'acte ou à sa

remise à l'une des parties. » (Article 3-2 de la loi du 6 juillet 1989 n°89-462.)

L'intérêt de l'état des lieux est tout aussi évident pour le propriétaire. En effet, même si la plateforme a mis en place la "garantie hôte Airbnb" grâce à laquelle les hôtes peuvent profiter d'une protection allant jusqu'à 800 000 € en cas de dommages causés à leur bien immobilier, certains objets volés ne sont pas couverts.

En cas de dégradation, le propriétaire peut d'abord régler le dossier à l'amiable en contactant le locataire via le centre de résolution de Airbnb. Mais pour cette démarche, il ne dispose en théorie que de 48 h après le départ des locataires pour faire un état des lieux, réclamer les dégâts et trouver un accord avec le locataire (en espérant que ce dernier réponde). D'autre part, pour éviter les mauvaises



surprises, sachez qu'il est également possible d'effectuer une demande de dépôt de garantie dans l'annonce Airbnb. Cette étape assurera une protection supplémentaire. Par

ailleurs, la caution ne sera pas exigée par Airbnb lors de la réservation, mais deux jours avant le début du séjour. En cas de dommages, vous pourrez demander cette caution dans les 14 jours suivants le départ du locataire. Mais bien évidemment, la présentation d'un état des lieux d'entrée et l'ajout de photos dans le document sont toujours conseillés pour obtenir gain de cause auprès de Airbnb et de AirCover...

Ce bulletin est celui de notre association : rejoignez-nous en devenant adhérent !

M.Mme.Mle

Adresse : Code postal..... Ville.....

Tél..... Courriel :

L'authentification forte

La hausse constante des fraudes et arnaques nous incite à un petit rappel de ce qu'est l'authentification forte.

Les paiements par carte sur internet ainsi que les opérations bancaires sensibles doivent faire l'objet d'une authentification forte de l'utilisateur, de manière systématique.

Cette authentification forte ou double authentification est prévue par l'article L. 133-4 du code monétaire et financier afin de limiter la fraude sur les paiements à distance.

Le procédé vise à certifier que la personne est bien le titulaire de la carte ou du compte de paiement.

Le consommateur doit confirmer son identité par un autre système, lui-même sécurisé. Il va le faire le plus souvent par l'intermédiaire de son smartphone, par l'application de sa banque qui va lui demander un code secret.

Concrètement, au moment de payer sur internet, le client reçoit sur un téléphone préalablement identifié une notification l'invitant à s'authentifier, soit au moyen de la saisie d'un code personnel, soit par prise d'empreinte biométrique pour les téléphones mobiles équipés (empreinte digitale, reconnaissance vocale...).

Cela pose parfois des difficultés à ceux qui n'ont pas de smartphone ou ne veulent pas télécharger l'application bancaire sur leur téléphone.

Les banques doivent alors proposer des solutions alternatives comme l'utilisation d'un SMS à usage unique couplé à un mot de passe connu du client, ou l'utilisation d'un dispositif physique dédié.

Chaque banque propose son propre système d'authentification forte.

L'authentification forte est nécessaire pour les opérations suivantes :

- l'accès au compte de paiement en ligne,
- une opération de paiement électronique (virement ou paiement par carte),

- une action réalisée par un mode de communication à distance qui présente un risque élevé de fraude (inscription d'un nouveau bénéficiaire de virement sur un compte bancaire en ligne).

Concernant l'accès au compte de paiement en ligne, cette authentification forte s'ajoute à la saisie de l'identifiant et du mot de passe.

La directive prévoit quatre cas pour lesquels une exemption d'authentification est possible :

- bénéficiaire de confiance (bénéficiaire pré-autorisé...),
- opération récurrente (loyer, abonnement...),
- opération de faible valeur unitaire à distance (moins de 30 euros) ou sans contact (de moins de 50 euros),
- opération « à risque limité »



Les garagistes sont tenus de proposer deux devis pour toute réparation : l'un avec des pièces neuves, l'autre avec des pièces de réemploi (d'occasion) afin de promouvoir l'économie circulaire et à réduire les déchets automobiles. Les pièces d'occasion proviennent de véhicules hors d'usage mais répondent à des critères de qualité. Elles ne peuvent pas être proposées pour tout ce qui touche à la sécurité (système de freinage, direction...).

Le commissaire de justice : une profession récente.

Créée le 1er juillet 2022, la profession de commissaire de justice résulte de la fusion des métiers d'huissier de justice et de commissaire-priseur judiciaire.

Ce juriste de proximité joue un rôle clé en accompagnant les justiciables dans les formalités essentielles au bon déroulement des procès, telles que la transmission des convocations aux tribunaux ou l'exécution des décisions judiciaires.

Les missions du commissaire de justice sont nombreuses et variées. Il a le monopole sur certaines missions (participation au service public de la justice) et en exerce d'autres de façon concurrentielle avec d'autres professionnels.

Ces missions sont :

- transmettre et exécuter des décisions de justice,
- s'occuper du recouvrement amiable (mission en concurrence avec les sociétés de recouvrement) et judiciaire des créances

(et pour le seul recouvrement judiciaire, procéder au besoin à des saisies ou à des expulsions),

- procéder aux estimations et ventes judiciaires de biens (hors immeubles),
- effectuer des inventaires de succession (hors biens immobiliers), des saisies immobilières ou encore des mesures conservatoires afin de protéger un bien ou un droit,
- établir des constats d'état des lieux locatifs et procès-verbaux de constats,
- assurer le service des audiences auprès des cours et tribunaux,
- rédiger des actes et délivrer des conseils juridiques.

Les actes accomplis dans le cadre du monopole sont facturés selon un tarif réglementé. Pour les autres actes, le commissaire de justice facture des honoraires libres (et négociables).

Un accord verbal vous engage-t-il ?

Dans la majorité des cas rencontrés dans la vie quotidienne, la loi ne rend pas obligatoire l'existence d'un écrit ou d'une signature pour être engagé.

Le principe est qu'un contrat est considéré comme conclu dès que vous avez donné votre accord, lequel peut être simplement verbal. Cet accord peut également découler d'une action de votre part.

Par exemple, vous ne signez rien en vous rendant à la boulangerie pour acheter votre baguette de pain. Pour autant, vous venez de conclure une vente. Il en est de même, quand vous vous rendez chez votre coiffeur... vous vous êtes engagé sur une prestation de services.

Même sans écrit, l'accord donné reste donc valable et vous engage.

Attention, l'écrit suivi de votre signature manuscrite est obligatoire dans certains cas :

- Lors de la souscription d'un crédit à la consommation ou immobilier.
- Lors d'une vente immobilière.
- Lors d'un contrat conclu hors établissement (sauf engagement exprès donné sur un autre support durable).
- Lors d'un contrat conclu suite à un démarchage téléphonique (sauf consentement donné par voie électronique qui vous engage alors).

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 !

Copropriété : l'usage du recommandé électronique

Le syndic envoie régulièrement des lettres aux copropriétaires. Désormais, le principe est qu'il peut envoyer aux copropriétaires les notifications et les mises en demeure par voie électronique sans demander leur accord préalable.

Cette modalité doit répondre à des exigences très précises :

Le décret prévoit que les identités de l'expéditeur et du destinataire doivent être vérifiées par le prestataire (qui n'est pas nécessairement La Poste) en respectant les exigences des textes européens.

Le prestataire de lettre recommandée électronique délivre à l'expéditeur une preuve du dépôt électronique de l'envoi.

Cette preuve de dépôt doit comporter les informations suivantes :

- le nom et le prénom ou la raison sociale de l'expéditeur et du destinataire ainsi que leurs adresses électroniques
- un numéro d'identification unique de l'envoi attribué par le prestataire,
- la date et l'heure du dépôt électronique de l'envoi indiquées par un horodatage électronique qualifié,
- la signature électronique avancée ou le cachet électronique avancé, utilisé par le

prestataire de services qualifié lors de l'envoi.

Le prestataire de lettre recommandée électronique informe le destinataire, par voie électronique, qu'une lettre recommandée électronique lui est destinée et qu'il a la possibilité, pendant un délai de quinze jours à compter du lendemain de l'envoi de cette information, d'accepter ou non sa réception.

A noter : Le destinataire n'est pas informé de l'identité de l'expéditeur de la lettre recommandée électronique.

En cas d'acceptation par le destinataire de la lettre recommandée électronique, le prestataire procède à sa transmission.

Le prestataire conserve une preuve de la réception par le destinataire des données transmises et du moment de la réception (date et heure), pour une durée qui ne peut être inférieure à un an.

En cas de refus de réception ou de non-réclamation par le destinataire, le prestataire met à disposition de

l'expéditeur, au plus tard le lendemain de l'expiration du délai de 15 jours (à compter du lendemain de l'envoi), une preuve de ce refus ou de cette non-réclamation.



Le commerçant n'a pas encaissé mon chèque

Comme le chèque a une durée de validité d'un an et huit jours, son encaissement peut ne pas être immédiat. Passé ce délai d'un an et huit jours, le chèque ne peut plus être débité. Pour autant, la dette à l'origine du chèque ne disparaît pas car un créancier dispose d'un délai de prescription pour vous réclamer un paiement, qui varie selon la nature de la créance (loyer, facture de gaz, etc.) et la qualité des parties (professionnels, consommateurs). Un commerçant a deux ans pour obtenir le paiement de sa prestation : si votre chèque ne peut pas être débité car le plombier a tardé à l'encaisser ou s'il l'a égaré, vous devez en faire un autre. (Cour de Cassation, 1ère civ., 13 mai 2014 n°13-16846 Art. L131-32 et L131-59 code monétaire et financier)

Nous vous défendons

Monsieur P. a changé d'opérateur mobile, mais Bouygues a continué à lui prélever son abonnement pendant 6 mois, en dépit de relances infructueuses. Il se décide alors à nous rencontrer à notre permanence de Saint-Malo. Nous avons choisi d'appeler directement le service client de Bouygues Télécoms qui nous a assuré que notre adhérent serait remboursé dans les plus brefs délais : en effet, dès la semaine suivante, le remboursement intégral intervenait.

Nous vous conseillons, dès la résiliation effectuée, de supprimer l'autorisation de prélèvement auprès de votre banque, quel que soit l'abonnement que vous interrompez (opérateur, assurance, presse etc.). Il est très fréquent que, pour des raisons de transmission d'information, de délais informatiques, le prélèvement perdure au moins sur une échéance. Demander le remboursement s'avère toujours compliqué.

Monsieur L est bien déçu. Il y a deux ans, Vital Energie le démarche pour une installation de panneaux solaires. Elle fonctionne, est raccordée pour sa consommation personnelle mais pas pour être introduite sur le réseau Enedis afin de profiter de l'obligation d'achat du surplus par EDF.. En effet, il lui manque l'attestation de conformité du consuel que n'a jamais délivrée Vital Energie.

Lorsqu'il vient nous voir, Monsieur L. nous informe que la société a mis la clé sous la porte. Il ne dispose d'aucun document contractuel : le commercial qui l'a démarché était reparti avec le contrat en lui promettant de lui en renvoyer un exemplaire : Monsieur L attend toujours...et ne risque pas de l'obtenir à présent !

En procédant ainsi, Vital Energie se place hors la loi, notamment parce que le bordereau de rétraction n'est pas disponible. Monsieur L aurait pu en faire bon usage après avoir comparé les prix : il a payé son installation plus de 20 000 € au lieu de 8000 environ.

Nous avons contacté la Maison de l'Habitat à Saint-Malo qui l'a orienté vers une entreprise susceptible de lui délivrer la mise en conformité, mais ce ne sera pas gratuit, en espérant que l'installation soit bien conforme...

Garanties : cas particuliers

Le vendeur a cessé son activité

Si le vendeur était un commerçant indépendant vous ne pourrez malheureusement plus la faire jouer. Il en serait toutefois autrement dans l'hypothèse, théorique, où l'activité de l'entreprise aura été cédée à un tiers qui se sera engagé à reprendre les contrats de garantie.

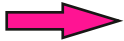
Vérifiez si éventuellement, une garantie contractuelle est proposée par le fabricant. La jurisprudence permet à l'acquéreur de se retourner directement contre le fabricant sur le fondement de la garantie des vices

cachés. Pour la garantie légale de conformité, la jurisprudence ne s'est pas encore prononcée

Vous avez acheté votre appareil dans un pays de l'Union européenne

Si une garantie commerciale est proposée ou a été souscrite, vérifiez qu'elle s'applique dans votre pays de résidence. A défaut, la mise en oeuvre de la garantie risque d'être coûteuse (frais d'expédition à votre charge), longue, voire impossible (appareil encombrant, véhicule immobilisé)





Si vous avez acheté votre appareil sur un site marchand étranger, vous êtes en principe soumis à la législation du pays du vendeur, sauf si ce dernier a expressément dirigé ses activités commerciales vers la France (ex : le site est rédigé en langue française). Dans ce cas le droit français s'applique.

Le vendeur vous demande de payer les frais de recherche de panne.

Si vous demandez la réparation de votre appareil dans le cadre de l'application d'une garantie commerciale, le vendeur ne peut vous demander de payer les frais de recherche de panne qu'à la seule condition que cela soit prévu par le contrat.

S'agissant d'une prestation de services payante, vous devez avoir été informés au préalable de son coût et des modalités de mise en oeuvre.

Pour invoquer les garanties légales, le consommateur doit démontrer que le bien ne fonctionne pas correctement ou n'est pas conforme. Mais ce n'est pas au consommateur de rechercher l'origine de la panne.

Rappelons, par ailleurs, que la mise en oeuvre de la garantie légale de conformité ne doit entraîner aucun frais pour l'acheteur (article L. 217-11 du code de la consommation). En tout état de cause, le vendeur devra vous rembourser les frais engagés.

Le vendeur refuse d'appliquer une garantie au motif que le bien était "vendu en l'état"

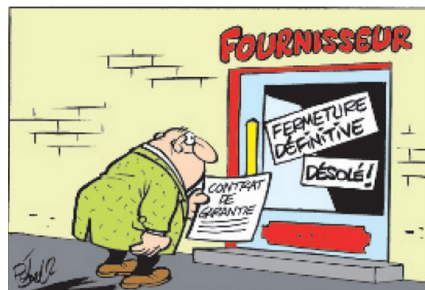
Vous êtes équipés d'une boîte à clé : elles sont bien pratiques (il suffit de taper un code pour accéder à vos clés) et ressemblent à de véritables petits coffres-forts. Veillez cependant à :

- choisir un modèle particulièrement robuste et performant, quelques malins sur Youtube en ont fait la démonstration : ils ont fracturé ces boîtiers en 1 minute ;
- prévenir votre assureur, vous renseigner sur votre couverture en cas d'intrusion et vol, voire demander une autorisation écrite.

En achetant un bien vendu en l'état, vous bénéficiez souvent d'une réduction sur le prix d'achat, et le vendeur est libre de proposer ou non une garantie commerciale. En revanche, en ce qui concerne les garanties légales, le vendeur professionnel ne peut se dégager de sa responsabilité pour les défauts cachés, ou non apparents au moment de la vente.

Le vendeur accepte de reprendre la marchandise mais impose un abattement pour vétusté ou utilisation.

Lorsque le contrat est résolu à la suite de l'application d'une garantie légale (pour vice cachés ou pour non-conformité) le vendeur est tenu de restituer le prix qu'il avait reçu sans diminution liée à l'utilisation de la chose vendue ou de l'usure (Cass. Civ. I, 19 février 2014, pourvoi n° 12-15520).



La réparation est impossible car les pièces détachées ne sont plus disponibles

Lorsque les pièces détachées ne sont pas disponibles, si le bien est couvert par une garantie, il sera alors échangé, faute de pouvoir être réparé.

Si la réparation a lieu en dehors d'une période de garantie, l'appareil ne pourra malheureusement pas être réparé.

Si le fabricant a communiqué sur la période de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation du bien, le vendeur doit obligatoirement délivrer cette information au consommateur de manière lisible avant la vente et la confirmer par écrit au moment de l'achat.

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 !

En cas de décès, le recours au notaire n'est pas obligatoire.

De nombreuses démarches sont à envisager comme la rédaction de la déclaration de succession dans les 6 mois du décès, l'information des organismes publics et des établissements bancaires par exemple.

Pour autant, la loi n'impose pas le recours obligatoire à un notaire pour régler une succession. L'essentiel de ces démarches peut être réalisé seul(e) :

- La déclaration de succession n'est obligatoire que si le montant de la succession est supérieur à 50 000 euros. Le formulaire de déclaration et sa notice explicative sont disponibles sur internet ou auprès des centres des impôts.

- Les démarches administratives peuvent être réalisées en adressant un avis de décès aux différents organismes notamment publics (CAF, CNAV, CPAM...)

- L'obtention de la clôture du compte bancaire et le versement du solde est plus complexe. Si le montant de la succession est inférieur à 5 000 euros, une attestation des héritiers complétée de certains documents suffira. Au-delà, il sera nécessaire de présenter à l'établissement financier un acte de notoriété réalisé exclusivement par un notaire (art. L312-1-4 code monétaire et financier et art. 730-1 code civil).

L'intervention d'un notaire s'avère néanmoins souvent obligatoire.

C'est notamment le cas si un bien immobilier fait partie de la succession. Un notaire devra obligatoirement intervenir pour établir une attestation de propriété au nom des héritiers (art. 710-1 code civil).

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

Jeu. 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>.

