



# Le consommateur du Pays Malouin

N°70 JUIN 2025

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

Chère adhérente, cher adhérent,

Face à la persistance de substances nocives dans les produits du quotidien, l'UFC-Que Choisir renforce son engagement aux côtés des consommateurs et consommatrices avec une nouvelle version de son application QuelProduit. Gratuit et totalement indépendant, cet outil permet de faire des choix plus éclairés pour préserver sa santé et son environnement. Il décrypte la composition des produits alimentaires, cosmétiques et ménagers.

Dans l'alimentaire, parmi les 300 additifs autorisés, plus d'un quart (87) sont jugés comme étant à éviter (risques potentiels de cancer ou de perturbation endocrinienne).

Produits cosmétiques : une vigilance toujours nécessaire (crèmes solaires, rouges à lèvres, teintures capillaires).

Les produits d'entretien sont également concernés : 91 % d'entre eux émettent du formaldéhyde, une substance cancérigène avérée.

QuelProduit vous aidera à profiter de l'été. Nos permanences seront fermées en août. En juillet, prenez rendez-vous.

Bel été à tous

Gérard MAVIAN, Président.

## SOMMAIRE



Page 2, 3, 4 : Le couvremnt amiable des créances.

Page 3 : Les soins dentaires à l'étranger.

Page 4 : Le commissaire de justice L'accord verbal

Page 5 & 6 : Nous vous défendons.

Page 7 : Mettre un meublé de tourisme en location.

Page 8 : Temu : fuyez !

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

## Le recouvrement amiable des créances.

Il nous arrive souvent de traiter des dossiers impliquant des recouvrements de créance que le consommateur conteste sans savoir comment procéder.

Le recouvrement de créances consiste pour la personne à qui vous devez de l'argent - le créancier - à utiliser tous les moyens légaux, amiables ou judiciaires, pour obtenir de vous - le débiteur - le paiement d'une somme d'argent - la créance.

Le créancier dispose pour ce faire de différents moyens légaux :

- **la voie judiciaire**, après échec de la voie amiable : il demande au tribunal judiciaire ou au tribunal de proximité, ou, pour les impayés de loyers ou de crédit à la consommation, au juge des contentieux de la protection, de rendre, par exemple, une ordonnance d'injonction de payer.

- **la voie amiable**, sans procédure judiciaire : il utilise ses propres moyens ou mandate un tiers (société de recouvrement ou commissaire de justice). Voyons cela en détail :



### Le service contentieux

Le créancier gère lui-même ses impayés par l'intermédiaire de son service contentieux. Celui-ci contacte le client par téléphone ou envoie une lettre de mise en demeure.

Les sociétés de recouvrement de créances Les créanciers (opérateurs de téléphonie, commerçants, sociétés de crédit...) mandatent fréquemment des professionnels du recouvrement pour récupérer les sommes qui leur sont dues. Ce sont des

sociétés commerciales, indépendantes ou filiales de sociétés de crédit, et qui sont souvent rémunérées à la commission.

### Les commissaires de justice

Le commissaire de justice peut également intervenir en matière de recouvrement amiable. Il présentera une "sommation de payer" valant mise en demeure. Son activité est réglementée par ses statuts, que le recouvrement soit amiable ou judiciaire. Dans le cas d'un recouvrement amiable, il dispose des mêmes prérogatives qu'un organisme de recouvrement.

### La mise en demeure

La personne chargée du recouvrement doit vous adresser une lettre de mise en demeure devant obligatoirement comporter les mentions suivantes :

- le nom ou la dénomination sociale de la personne chargée du recouvrement amiable, son adresse ou son siège social,
- l'indication qu'elle exerce une activité de recouvrement amiable,
- le nom ou la dénomination sociale du créancier, son adresse ou son siège social,
- le fondement et le montant de la somme due, détaillant le principal, les intérêts et les accessoires, et en distinguant les différents éléments de la dette (à l'exclusion des frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire, qui restent à la charge du créancier),



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

M.Mme.Mle .....

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

Tél..... Courriel : .....

➡ - l'indication d'avoir à payer la somme due et les modalités de paiement de la dette (délais, lieu...),  
- la reproduction des deuxième et troisième alinéas de l'article L. 111-8 du code des procédures civiles d'exécution.

Les sociétés de recouvrement ou les commissaires de justice sont de simples mandataires du créancier et ne peuvent pas prétendre saisir vos biens à ce stade.

Si les sociétés de recouvrement présentent leurs courriers comme ceux des commissaires de justice agissant en tant qu'officiers de justice (papier bleu...), cela peut créer une confusion dans l'esprit des débiteurs.

La méprise est encore plus forte lorsque le commissaire de justice intervient en recouvrement amiable de créance. En effet, à ce titre, il bénéficie des mêmes pouvoirs qu'une société de recouvrement alors que le débiteur pense qu'en tant que commissaire de justice (officier ministériel), il a plus de prérogatives et intervient suite à un jugement .

### Que faire si vous recevez une mise en demeure ?

Commençons par ce qu'il ne faut pas faire :

- Ignorer le courrier en se disant « j'ai déjà payé » ou « ils se sont trompés » ou « ils vont laisser tomber »

- Payer parce que vous avez peur alors que vous estimez ne pas devoir une telle somme.

- Vérifiez plutôt que la créance est "certaine", c'est-à-dire qu'elle doit être incontestable.

- Vérifiez que la dette est bien fondée. Avez-vous signé un contrat ? Les mentions obligatoires sont-elles bien écrites ? Les sommes réclamées sont-elles dues ?

- La créance doit être "liquide", c'est-à-dire que son montant doit être précisément

déterminé, évalué.

- La créance doit être "exigible", c'est-à-dire qu'elle doit être échue (par exemple, la date d'exigibilité du paiement indiquée sur le contrat ou la facturé est arrivée à échéance et le paiement peut alors être exigé). Le créancier ne peut pas procéder au recouvrement d'une créance dont l'exécution est soumise à condition suspensive.

- Vérifiez aussi que la créance n'est pas prescrite, c'est-à-dire que le délai pour agir en justice est dépassé, ou éteinte c'est-à-dire trop ancienne pour être réclamée.



Cas 1 : Si vous ne devez pas la somme réclamée ou si la dette est prescrite

Il faut informer la société de recouvrement ou le commissaire de justice que vous contestez cette dette sur le fond, à savoir que vous ne devez pas d'argent au créancier qui vous en

réclame.

Puis contactez directement le créancier en lui envoyant une lettre en recommandé avec avis de réception dans laquelle vous lui expliquez votre désaccord.

Cas 2 : Si vous devez la somme réclamée

Si vous pouvez payer, envoyez votre règlement directement à la société de recouvrement ou au commissaire de justice par lettre recommandée avec avis de réception et adressez-en une copie à votre créancier.

Même si le paiement vous est demandé par une société de recouvrement amiable ou un commissaire de justice, vous pouvez toujours vous adresser directement au créancier et lui envoyer le paiement.

Vous ne devez payer que le montant de la dette principale, avec éventuellement les intérêts de retard (moratoires) qui courent à compter de la mise en demeure ou les pénalités de retard.



➡ 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). Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier. Attention : le créancier peut demander les frais qui concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi au créancier. Par exemple, si cela concerne le commandement de payer d'un loyer quand le

bail comporte une clause résolutoire.

Si vous ne pouvez pas payer en une seule fois, demandez directement au créancier un étalement de la dette : il accepte en général. Demandez-lui de formaliser son accord par écrit, et gardez-en une copie.

Si vous ne pouvez pas payer votre dette, même en plusieurs fois, n'hésitez pas à déposer un dossier auprès de la commission de surendettement de votre département.



## Soins dentaires à l'étranger

En termes de soins dentaires, il arrive que les devis réalisés s'avèrent onéreux au point de considérer la concurrence étrangère : le Portugal, l'Espagne, la Hongrie, la Roumanie possèdent désormais un très bon réseau de praticiens dentaires et offrent des soins de qualité et des tarifs bien moins élevés et qui seront pris en charge de la même façon (hormis les implants) par la Sécurité Sociale à votre retour. Quelques milliers de français se sont ainsi fait soigner à l'étranger ces dernières années.

La première étape sera de rechercher une clinique dentaire à la réputation sans faille, avec idéalement une équipe francophone. Vous devrez lire attentivement et bien comprendre, les protocoles et devis qui vous seront transmis, vous ne devez faire l'économie d'aucune question : nature des soins et examens, choix des matériaux, tarifs, calendrier des soins et nombre de séjours nécessaires, assurances...

Tout devra être parfaitement détaillé et le moindre problème anticipé : si vous devez reporter votre rendez-vous/séjour, si une reprise de soins est nécessaire... Sachez qu'un dentiste en France refusera d'assurer un suivi. Vous lirez les avis que vous pourrez trouver sur les forums, pour vérifier les informations et promesses de

ces établissements. Un premier contact (téléphonique, mail) pourra vous permettre d'apprécier le sérieux de la clinique. Il vous faudra également étudier la question du transport et de l'hébergement sur place. Si les soins que vous réalisez sont pris en charge par l'Assurance Maladie en France (et votre mutuelle), informez-vous soigneusement sur toutes les conditions requises pour y prétendre (formulaires, ordonnances, examens, factures...). Certes, tout ceci est complexe mais si l'aventure vous tente et que vous souhaitez être accompagné, des agences spécialisées servent d'intermédiaires (notamment pour la logistique). Enfin, n'oubliez pas : les soins sont le plus souvent regroupés en quelques jours et en cas de complication une fois revenu en France, les prises en charges peuvent se révéler difficiles.

Une alternative à considérer : pensez à consulter dans des dispensaires mutualistes dentaires, des dentistes en province si vous en avez la possibilité et pourquoi pas dans les écoles dentaires qui peuvent également proposer des soins. Référence : directive européenne N°2011/24/UE relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers.

## Nous vous défendons

### **Dormir sur ses deux oreilles**

Madame L. avait commandé un matelas SIMPUR sur la plateforme de vente LECLERC, auprès d'une société espagnole. Lors de la livraison, le livreur GLS a déposé le matelas dont l'emballage était endommagé devant le domicile de l'adhérent mais sans le prévenir. Le matelas est donc resté plusieurs heures sous la pluie avant qu'il ne soit découvert par l'adhérent, trempé et abîmé.

Madame L. a contacté directement SIMPUR qui lui a proposé plusieurs montants



successifs de remboursement, de 10 à 50 %, arguant du fait qu'ils ne sont pas responsables des dommages dont la cause est « extérieure » alors que le bon de livraison est signé sans réserve : c'est bien sûr le livreur qui l'avait falsifié.

Nous intervenons alors auprès de SIMPUR : en effet l'article L217-10 du code de la consommation me permet d'obtenir alors l'annulation de la vente, avec remboursement des sommes versées. SIMPUR a remboursé totalement l'adhérent sans exiger le retour du matelas endommagé qui avait été payé 250 €.

### **Les procédés de la société ACTH, la résistance de SOFINCO**

Monsieur G. a passé un marché avec un courtier en bâtiment comprenant l'isolation de sa maison et d'achat d'une pompe à chaleur avec une entreprise pour un montant de 31900€.

Cette société devait lui obtenir 23100 € de subventions, le reste à charge pour le consommateur s'élevant alors à 8900€.

Les travaux ont bien été réalisés mais l'entreprise a déposé le bilan.

Or elle n'a pas effectué les démarches pour obtenir les subventions, a signé en lieu et place de l'adhérent un bon de fin de travaux et une demande de prêt auprès de SOFINCO.

L'adhérent qui attendait une facture avec la déduction des subventions, soit un montant de 8900€, découvre, avec surprise, un prélèvement sur son compte correspondant à la première échéance d'un prêt de 31900€.

SOFINCO a tout d'abord refusé d'annuler les crédits, considérant que les travaux avaient été correctement effectués et que

l'obtention des subventions n'étaient pas de son ressort. Or, en l'absence de PV de réception de travaux, de demande de crédit (la grossière imitation de signature a fait l'objet d'une plainte), aucun prêt ne pouvait être accordé, ce qu'un tribunal n'aurait pas manqué de relever.

Après d'âpres négociations en collaboration avec l'adhérent, le crédit a été totalement annulé et l'adhérent a payé à l'organisme de crédit les 8900€ qu'il devait à ACTH. SOFINCO fera son affaire du reste de la somme, à savoir les 23100 € versés à cette société.

En remerciement de notre intervention, Monsieur G. effectué un don à notre association.



## ***N'ouvrez pas aux démarcheurs !***

Monsieur R, âgé de plus de 80 ans a été démarché à domicile pour la vente d'un contrat devant lui permettre de faire des économies sur ses factures d'eau , de gaz et d'électricité !

Dans la réalité il s'agissait d'un contrat obsèques .

Les prélèvements mensuels vont durer un an environ avant que la supercherie soit découverte. La société BAILEY a d'abord nié l'existence des prélèvements, avant d'en convenir au vu des relevés bancaires.

Notre intervention a permis d'obtenir la résiliation du contrat et le remboursement de la totalité des prélèvements, soit 262€

## ***Je répète : N'ouvrez pas aux démarcheurs !***

Lors d'un démarchage à domicile d'une personne âgée, Mme X, la société Rénovie est passée pour établir un devis de démoissage de la toiture pour un montant 5500 euros avec un acompte de 1980 euros.

Sous la pression du commercial, Mme X a signé ce devis et payé cet acompte.

Suite au passage de son neveu dans nos bureaux de ST Malo, nous sommes intervenus pour annuler la commande et demander le remboursement de l'acompte sous le motif de tentative manifeste de profiter de la vulnérabilité d'une personne âgée.

Suite à notre courrier, notre adhérent a obtenu le remboursement de cet acompte.

## ***Proclef est pro cher !***

Notre adhérent s'est retrouvé à l'extérieur de son appartement sans aucune clé ni téléphone.

Celui-ci a fait appel à son voisin de palier pour appeler un serrurier.

La société Proclef est intervenue sans devis signé avec une facture non conforme d'un montant de 821,70 euros, ne mentionnant ni taux horaire ni temps passé.

Notre adhérent s'est présenté à nos bureaux de Saint Malo et nous avons demandé à cette société de nous transmettre le devis signé, ce qu'elle n'a bien sûr pas été en mesure de produire.

Suite à notre intervention notre adhérent a obtenu un remboursement de 200 euros et la fourniture d' un barillet neuf.

Vous avez été victime d'un retard de vol aérien : le règlement européen n°261/2004 prévoit un dédommagement : 250 € pour un vol de moins de 1 500 km, 400 € pour un vol entre 1 500 km et 3 500 km et 600 € pour les vols internationaux de plus de 3 500 km). C'est l'ouverture des portes de l'avion qui sera pris en compte pour déterminer le retard, donc cela n'est pas toujours facile à prouver. En cas de correspondance, c'est l'heure d'arrivée du dernier vol qui sera prise en compte. A noter : la cause du retard d'avion ne doit pas être liée à une circonstance extraordinaire : météo, risque d'attentat, grève des contrôleurs aériens voire même un problème technique sur un avion récent ne pouvant être anticipé par la compagnie.

## Mettre en location un meublé de tourisme

Vous souhaitez mettre en location un meublé de tourisme et vous vous interrogez sur les modalités et les démarches à effectuer. Voici quelques éléments de réponse, utiles aux propriétaires et aux locataires.

Toute offre ou contrat de location saisonnière doit revêtir la forme écrite et contenir l'indication du prix demandé ainsi qu'un état descriptif des lieux.

Attention : si vous êtes locataire, vous devez impérativement obtenir l'accord écrit de votre bailleur afin de procéder à la location de meublé de tourisme.

Si vous habitez au sein d'une copropriété, vous devez vérifier que votre règlement n'interdit pas l'exercice de cette activité.

Afin d'offrir à la location un meublé de tourisme, vous devez en faire la déclaration préalable auprès du maire de la commune où est situé le meublé de tourisme.

La déclaration préalable n'est toutefois pas obligatoire lorsque le local à usage d'habitation constitue votre résidence principale.

Dans ce cas, le meublé de tourisme ne pourra pas être proposé à la location plus de 120 jours par an. (Voire même 90 jours selon les communes depuis 2025).

La déclaration en mairie doit préciser :

- l'identité du déclarant,
- l'adresse du déclarant,
- l'adresse du meublé de tourisme,
- le nombre de pièces composant le meublé,
- le nombre de lits,
- la ou les périodes prévisionnelles de location,

- le cas échéant, la date de la décision de classement et le niveau de classement des meublés de tourisme.

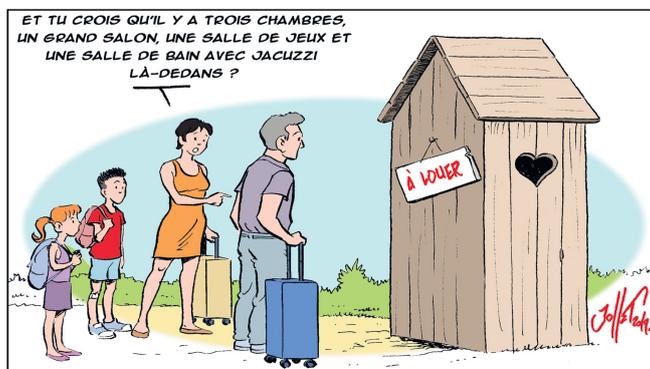
Dans tous les cas, tout changement concernant les éléments d'information de la déclaration doit faire l'objet d'une nouvelle déclaration auprès de la mairie.

Important : à compter du 1er janvier 2025, tous les nouveaux meublés de tourisme situés en France métropolitaine nécessitant une autorisation préalable doivent faire l'objet d'un Diagnostic de Performance Energétique (DPE). Ils devront être classés E au minimum (sauf si c'est votre résidence principale).

Le classement du meublé de tourisme est une mesure facultative laissée à votre choix qui permet d'indiquer le niveau de confort et d'équipement du meublé de tourisme. La note du classement varie entre 1 étoile et 5 étoiles.

En procédant au classement de votre meublé de tourisme, vous êtes susceptible de bénéficier de divers avantages fiscaux.

Inscription au répertoire SIRENE :



Afin de procéder à la location de meublé de tourisme, vous devez déclarer votre activité auprès du guichet unique accessible sur [formalites.entreprises.gouv.fr](http://formalites.entreprises.gouv.fr).

Vous remplirez le formulaire CERFA 11921\*07 à cet effet.

Vous pouvez être amené à percevoir la taxe de séjour auprès des personnes séjournant dans votre meublé de tourisme s'il se trouve dans une commune l'ayant instituée.

**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 !**

## TEMU : une société chinoise omniprésente !

Après Amazon, AliExpress, Shein, Wish... voici Temu qui s'impose dans le commerce en ligne. Son modèle économique repose sur une recette désormais bien connue : proposer des produits à des prix imbattables, offrir la livraison gratuite et, surtout, investir massivement en acceptant de perdre de l'argent au début pour capter rapidement une large clientèle.

Temu mise aussi sur des jeux en ligne addictifs pour inciter les utilisateurs à revenir sans cesse sur l'application. À la clé : la possibilité de remporter des articles gratuits. Mais entre deux clics, la plateforme bombarde l'utilisateur de promotions immédiates et temporaires, créant ainsi un sentiment d'urgence qui pousse à l'achat impulsif.

Mais Temu c'est aussi :

- des produits souvent de piètre qualité, voire inutilisables après quelques utilisations ;
- un nombre important de contrefaçons, notamment sur les produits de marque ;
- des articles potentiellement dangereux, ne respectant pas toujours les normes de sécurité européennes ;
- une consommation effrénée et une empreinte écologique désastreuse, avec des produits jetables et une logistique gourmande en ressources.

Avec Temu, le prix prime sur la qualité et la durabilité. Si cette stratégie séduit les consommateurs à court terme, elle soulève des interrogations quant à ses conséquences sociales et environnementales. La surconsommation de produits bon marché, souvent conçus dans des conditions éthiques discutables, pose vraiment question.

### 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>.**

