



Le consommateur du Pays Malouin

N°71 SEPTEMBRE 2025

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

Chère adhérente, cher adhérent,

C'est la rentrée ! Notre association a repris ses permanences qui étaient fermées au mois d'août.

Cette période est sujette aux augmentations et, depuis le 1er août, la TVA sur vos abonnements gaz et électricité est passée de 5,5 % à 20 %. Ce taux était déjà appliqué sur votre consommation mais l'Union Européenne veut un taux uniforme pour un service donné : ce sera donc 20% :

Cette hausse de la TVA entraînera une augmentation du niveau moyen de l'abonnement électricité de 23 € TTC par an.

Elle est compensée par une baisse, au 1er août également, de l'accise. Cette taxe est prélevée sur l'électricité effectivement consommée par les ménages. L'État s'en sert pour financer la transition énergétique. Ainsi, l'accise sur l'électricité passera de 33,70 €/MWh à 29,98 €/MWh. L'accise sur le gaz a aussi baissé de 17,16 € à 15,43 €/MWh.

Cette compensation devrait donc rendre la hausse de la TVA indolore jusqu'en décembre 2025 car, dès janvier 2026, l'accise repartira à la hausse !

En attendant, bonne rentrée à tous !

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 2 & 3 : L'expert
d'assurances

Page 4 : RIB...IBAN...

Page 5 & 6 : Nous vous défendons.

Page 6 & 7: Jurisprudences
voitures d'occasion.

Page 8 : Le filigrane bien utilisé
Origine Info

Sources des articles :

- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

L'expert d'assurance en cinq questions.

1 : Puis-je obtenir une copie du rapport de l'expert avant d'accepter l'offre d'indemnisation de mon assureur ?

Sinistre automobile : La mission de l'expert automobile a plusieurs objectifs : identifier le véhicule, déterminer les causes du sinistre, établir les réparations à effectuer sur le véhicule et évaluer leur coût. Il s'agit de constatations et d'appréciations techniques. L'expert automobile a également une mission qui lui est assignée par la loi : évaluer la dangerosité d'un véhicule et sa capacité à rouler en toute sécurité.

En revanche, le médiateur des assurances rappelle qu'il n'appartient pas à l'expert d'en tirer des conséquences juridiques comme se prononcer sur la mise

en oeuvre d'une garantie ou apprécier la validité d'une clause d'exclusion.

En matière de sinistre automobile, comme pour l'assurance dommages-ouvrage, la réglementation prévoit expressément que l'expert doit

transmettre le rapport au propriétaire du véhicule sans qu'il ait à en faire la demande.

À défaut, vous pouvez le mettre en demeure de le faire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Autres cas : (multirisque assurance habitation par exemple), il faut se référer au contrat qui peut prévoir la remise du rapport quand l'assuré en fait la demande. À défaut, sachez que les obligations

déontologiques de vos interlocuteurs ou les règles de preuve du droit civil vous permettront d'en exiger la production.

Avis du Comité consultatif du secteur financier sur la communication à l'assuré du rapport d'expertise après sinistre - 23 novembre 2005 (pour les assurances de biens) - article 1353 du Code civil - Charte déontologique selon l'expert

2 : L'expertise judiciaire est-elle nécessaire ?

Vous pouvez saisir un juge, même hors de tout procès, par le biais d'un référé expertise. Il s'agit d'une procédure d'urgence visant uniquement à la désignation d'un expert. Cette expertise pourra être utilisée au cours d'un futur procès, si nécessaire.

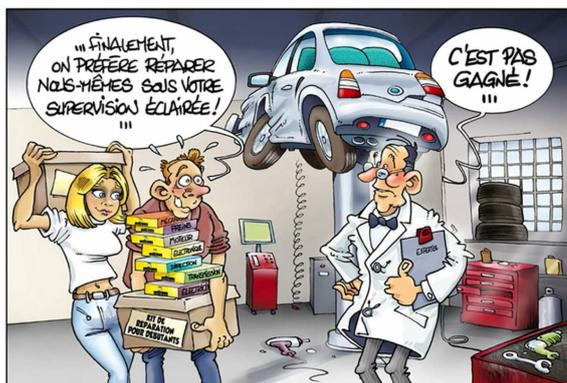
L'expertise judiciaire n'est pas de droit. Elle peut vous être refusée. Il faut donc convaincre un juge qu'il est probable que l'issue de l'expertise vous sera favorable.

L'expertise judiciaire est rarement envisagée d'office. Elle n'intervient

généralement qu'en cas de désaccord dans les expertises amiables ou lorsque les enjeux financiers sont importants.

L'expertise judiciaire a un coût et un formalisme particulier.

- La rémunération de l'expert peut être importante et cette dépense doit être anticipée. Lorsqu'un juge désigne un expert, il prévoit la consignation d'une provision correspondant à tout ou partie de sa rémunération. 



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

M.Mme.Mle

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

Tél..... Courriel :

➔ - Elle doit être versée par la partie à l'origine de sa désignation auprès du greffe avant que l'expert entame sa mission. Considérés comme des dépens de l'instance, les frais de l'expertise sont mis, en général, à la charge de la partie qui perd le procès. Cette somme peut donc vous être restituée en fin de procédure si vos demandes aboutissent. De plus, des frais d'avocat pour rédiger la requête au juge sont souvent nécessaires, même lorsque celui-ci n'est pas obligatoire.

- Afin qu'elle se déroule dans de bonnes conditions, chaque partie doit pouvoir participer et faire valoir ses arguments à chaque étape du déroulement de l'expertise. Même si la désignation de l'expert peut se faire par le biais d'une procédure d'urgence (le référé expertise), c'est ensuite le juge qui fixe le délai dans lequel l'expert doit rendre son avis.

La demande d'expertise judiciaire interrompt la prescription. Contrairement à une expertise amiable, la saisine d'un juge, même en référé, interrompt le délai de prescription.
Article 2241 du Code civil

3 Quid de la contre expertise ?

Si une expertise réalisée à l'amiable ne vous paraît pas satisfaisante, il est possible de contester le rapport.

Pour vous opposer aux conclusions de l'expert, vous devez solliciter auprès de votre assureur une nouvelle expertise (une contre-expertise). Les modalités de sa mise en oeuvre sont précisées dans votre contrat d'assurance habitation. Vous pouvez faire appel à un contre-expert (un expert d'assuré) de votre choix.

Dans la plupart des contrats d'assurance multirisque habitation, il est prévu que le contre-expert se mette en rapport avec l'expert initial afin qu'ils déterminent ensemble une position commune. Si ceux-ci n'arrivent pas à s'accorder, il est régulièrement indiqué le recours à une

tierce expertise : un troisième expert devra les départager.

Concernant les frais de la contre-expertise, c'est le contrat qui prévoit qui doit en prendre la charge. La plupart du temps, celui qui conteste l'expertise initiale paie le contre-expert. Dans le cas de la tierce expertise, les frais sont généralement partagés.

4 : L'expertise et le vice caché.

Il incombe à celui qui invoque l'existence d'un vice caché de le prouver. Pour cela, vous aurez souvent besoin d'un rapport d'expertise concluant à son existence.

Parfois, l'expert est proposé par votre compagnie d'assurances. C'est le cas lorsque vous bénéficiez par exemple des services d'assistance de votre protection juridique et que l'expertise intervient dans ce cadre. Néanmoins, vous devez conserver la possibilité de choisir votre expert.

Faute d'être couvert par votre protection juridique, il vous faudra effectivement trouver un expert par vos propres moyens.

Sachez qu'il existe une liste nationale d'experts en automobile sur le site Internet de la Sécurité routière.

5 : Quelle est la valeur en justice d'une expertise amiable ?

Tout d'abord, le résultat d'une expertise amiable peut parfois contribuer à faire évoluer les positions des parties et ainsi rendre inutile le recours au juge.

Ensuite si s'adresser au tribunal devient inévitable, une expertise amiable, contradictoire ou non, peut être produite en justice. Mais le juge ne se fondera pas uniquement sur elle pour prendre sa décision. Vous devez en effet être en possession d'autres éléments de preuve afin d'en corroborer le contenu.



Nous vous défendons

DARTY MAX, une bonne affaire ?

Plusieurs enseignes proposent, depuis quelques années, un contrat de réparation de vos appareils, gros électroménager, multimédia, petit électroménager. Les abonnements sont très variables, allant de 12 à 22 € chez Darty, de 6 à 15 € chez Electrodépot, à titre d'exemples.

Malheureusement, la publicité est trompeuse, et notre adhérent, François M., en a fait la mauvaise expérience. En janvier 2025, son congélateur Liebherr de 280 l, acheté chez Darty en 2008, tombe en panne. Abonné Darty Max depuis 1 an, il sollicite le SAV Darty qui se déplace quelques jours après. Le dépanneur conclut à une panne du compresseur.

L'après-midi, notre adhérent reçoit un appel du SAV Darty : plus de pièce disponible, congélateur irréparable, plus de 15 ans, donc pas de suite à donner et aucun remboursement possible.

Notre adhérent contacte alors l'UFC Que Choisir de Saint-Malo, qui prend en charge le dossier. La première lecture des CGS Darty Max montre 2 restrictions à ces garanties « illimitées », La première, les pièces doivent être disponibles. La seconde, le coût de la réparation ne doit pas dépasser 70 % du prix d'un produit neuf équivalent. OUI MAIS....

Nous constatons sur le site Liebherr la disponibilité de la pièce « compresseur », et nous le faisons remarquer au SAV Darty. Celui-ci nous répond alors que, lors de la première réponse à l'adhérent, la pièce n'était pas disponible, mais que maintenant elle y est . Ceci lève la première restriction ! OUI MAIS.....

Le SAV Darty chiffre la réparation à 493€,

ce qui correspond à 80 % du prix d'achat du congélateur (612€ en 2008), donc application de la seconde restriction.

Nous examinons plus précisément les CSS Darty qui précisent : « 70 % du prix d'un produit neuf équivalent » . Le site Darty propose un congélateur coffre Liebherr de 280l, moins performant que celui de notre adhérent, mais c'est celui qui s'en rapproche le plus, à 849€. La seconde restriction serait-elle levée ?

NON, NON, Darty trouve un nouvel argument : le congélateur vendu sur le site Darty n'est pas EQUIVALENT !!

Qui pense que les produits vendus il y a 15 ans sont identiques et équivalents à ceux vendus aujourd'hui ?

Devant les argument avancés par Darty, nous conseillons donc à notre adhérent de saisir le médiateur de la consommation dont dépend DARTY, la FEVAD, ce qu'il fait immédiatement.

La FEVAD propose à Darty de répondre à notre client, 2 mois après, Darty n'a toujours pas répondu. Nous conseillons donc à notre adhérent, s'il le souhaite, de déposer plainte par l'intermédiaire d'un avocat.



Vous avez un litige avec une entreprise étrangère en Europe : le centre européen du consommateur a pour mission d'informer les consommateurs sur leurs droits et de les aider gratuitement dans le cadre d'un litige. Coordonnées : <https://www.europe-consommateurs.eu/une-question-une-reclamation.html> Adresse postale : Bahnhofsplatz 3 77694 Kehl 6 - Numéro de téléphone : 0 820 200 99 - info@cec-zev.eu

Hors Union Européenne : la plateforme econsumer.gov vous propose de recueillir votre plainte.

Le Crédit Mutuel accepte la décision du médiateur

Madame A. reçoit un SMS l'invitant à renouveler sa carte vitale moyennant un virement de 99 centimes. Elle s'exécute. Quelques heures plus tard, un faux conseiller bancaire l'appelle, prétendant s'assurer que c'est bien elle qui a effectué le virement, car il constate des prélèvements frauduleux à destination de l'Afrique. Dès lors, le schéma classique se met en place, avec communication des codes secrets pour « sécuriser le compte » et détourner de 2910,50 €.

Le CMB a bien sûr refusé de rembourser Madame A, y compris quand nous avons fait valoir l'article L133-19-IV du code monétaire et financier :

" La responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du payeur, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées. " Et en rappelant qu'on ne peut déduire une preuve de négligence du seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles qui lui sont liées ont été effectivement utilisées.

Nous saisissons donc le médiateur bancaire qui se fait communiquer l'extrait du Centre d'autorisation carte du CMB sur lequel il apparaît que l'authentification forte n'a pas été utilisée contrairement à ce qu'affirme par erreur le CMB, qui n'a donc pas respecté l'article L 133-44 du code monétaire et financier. Le médiateur propose donc le remboursement intégral qui est accepté par le CMB.

Jurisprudences relatives aux garanties légales (conformité et vice caché)

Voici quelques décisions instructives quant concernant les véhicules d'occasion. Nous évoquerons prochainement les véhicules neufs.

1. Le 29 novembre 2013, un consommateur acquiert un véhicule d'occasion qui subit 12 pannes entre la date de son achat et le 12 juillet 2014.

Le consommateur se retourne contre le vendeur en invoquant la garantie légale des vices cachés. La cour d'appel rejette sa demande au motif que le véhicule a été correctement réparé à chaque panne, de sorte qu'il ne présente pas "d'impropriété à l'usage auquel il est destiné".

L'arrêt est confirmé par la Cour de cassation :

- L'acheteur d'une chose comportant un vice caché, qui accepte la remise en état de ce bien, ne peut plus invoquer l'action en garantie des vices cachés dès lors que le vice a disparu.

- Il peut cependant solliciter l'indemnisation du préjudice éventuellement subi du fait de ce vice en demandant des dommages et intérêts.

2. Le 10 octobre 2019, une société vend à un consommateur un véhicule Mercedes d'occasion pour un montant de 13 200 €.

Le 22 octobre 2019, à la suite d'un contrôle technique qui révèle des défaillances mineures et majeures, le consommateur demande par courrier au vendeur de réparer le véhicule ou de lui rembourser le prix de vente.

Un devis de réparation chiffre les réparations nécessaires à 11 877,76 €.



➡ Le 30 mars 2020, il fait réaliser une expertise amiable à laquelle le vendeur a été convoqué par courriers recommandés, mais ne s'est pas présenté. L'expert conclut à l'existence d'anomalies et de dysfonctionnements.

Le 13 avril 2023, les juges de la cour d'appel de Paris condamnent le vendeur sur le fondement de la garantie des vices cachés : résolution de la vente avec restitution du prix de vente car :

- La plupart des défaillances n'étaient pas visibles ou seulement par un professionnel.
- Elles caractérisent une impropreté du véhicule à sa destination, l'acquéreur souhaitant utiliser son véhicule sans avoir à procéder des réparations et présenter son véhicule à des contre-visites.
- Les défauts ont été constatés 13 jours après la vente, ils existaient au moment de la vente.
- L'acheteur n'aurait pas acheté ce véhicule ou en aurait offert un moindre prix s'il avait connu ces défauts.

L'acheteur sera indemnisé pour le devis établi pour lister les défaillances (90 €), l'assurance du véhicule (1 147,20 €), le préjudice de jouissance, (5 000 €), le préjudice moral, il s'était adressé à un professionnel pour être garanti de la bonne qualité du véhicule (1 000 €).

En revanche, l'acheteur ne justifie pas le règlement des frais d'expertise (570 €) et ne sera pas indemnisé pour cette dépense.

3. Le 5 octobre 2014, un consommateur achète un véhicule à un particulier. Le véhicule affiche 168 765 km au compteur et son prix est de 4 000 €.

Le 23 décembre 2014, après avoir parcouru 900 km, le moteur lâche. Le consommateur tente en vain de trouver une solution amiable avec le vendeur.

Le 28 octobre 2018, il assigne le vendeur devant le tribunal d'instance sur le fondement de la garantie des vices cachés. Le tribunal le déboute au motif que le véhicule était apte à rendre les services que l'on attend avec un véhicule de plus de 10 ans avec un kilométrage important.

La décision est infirmée par les juges de la cour d'appel.

Le rapport d'expertise a constaté que la casse du moteur provient d'une usure du turbo antérieure à la vente. Le véhicule n'est économiquement pas réparable. Les juges estiment que l'usure du turbo est constitutive d'un défaut caché ...qui a rendu le véhicule impropre à l'usage auquel il était destiné à savoir effectuer des déplacements...l'acheteur ne l'aurait manifestement pas acquis ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus.

Le vendeur est condamné à rembourser le prix de vente au consommateur. Sa connaissance du défaut (ou mauvaise foi) n'est pas démontrée, il n'est pas tenu à verser des dommages et intérêts (article 1645 du code civil).

4. Un consommateur achète un véhicule d'occasion affichant 371 899 km au compteur, pour un montant de 10 000 €.

Très rapidement, le véhicule présente un comportement anormal sur la route et un devis de réparation chiffre à 2 791,46 € le montant des réparations nécessaires.

Les juges d'appel déboutent le consommateur de sa demande de résolution de la vente.

Aucun défaut de conformité ni de vice caché ne peut être retenu. Le consommateur a obtenu une ristourne importante (- 4 500 €) : Les pannes ou défauts sont en lien avec l'état général d'un bien de 17 ans nécessitant le renouvellement périodique de ses pièces d'usure courante.

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 !

Le filigrane pour éviter l'usurpation d'identité

Très souvent, il est demandé de fournir des copies de documents officiels, comme un permis de conduire ou une carte d'identité. Ces copies, une fois dans la « nature » peuvent être mal utilisées, et en particulier servir à des usurpations d'identité.

Le Gouvernement met à disposition, sur le site « <https://filigrane.beta.gouv.fr> » la possibilité d'apposer un filigrane sur votre copie de votre document, afin d'en limiter l'usage.

Vous déposez votre document (photo, document PDF,...) vous écrivez le texte souhaité pour votre filigrane... et en quelques secondes vous avez un document au format PDF de votre document filigrané. A utiliser sans modération !

Origin'Info

BLÉ	FRANCE
TOMATES	ITALIE
BŒUF	FRANCE

Vous avez peut-être remarqué ce logo sur certains emballages au supermarché. Mis en place progressivement (timidement) depuis juillet 2024, il permet au consommateur de connaître l'origine géographique des matières premières agricoles des produits alimentaires transformés. L'initiative est louable mais notre

association regrette :

- les pays sont affichés par ordre alphabétique et non par ordre décroissant de volume ;
- les marques pourront apposer un QR code à la place d'une information directement accessible sur le produit.

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>.

