

Le consommateur du Pays Malouin

N°72 DECEMBRE 2025

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

Chère adhérente, cher adhérent,



Une fois de plus l'UFC Que Choisir part en campagne contre la pollution de l'eau : seulement 3 % des captages bénéficient de zones délimitées sur lesquelles les agriculteurs sont censés réduire l'usage de pesticides et d'engrais, et seulement 1 % des exploitations agricoles sont contrôlées chaque année pour vérifier le respect des critères minimaux en matière d'environnement !.

Les techniques de filtration classiques atteignent leurs limites, les nouvelles technologies sont beaucoup plus chères : en deux ans et demi, le prix moyen a augmenté de 16 %.

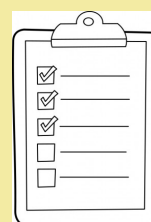
L'UFC-Que Choisir appelle les consommateurs et consommatrices à renvoyer leur facture d'eau aux décideurs pour dénoncer cette injustice et exiger une action efficace à la source :

Copiez ce lien dans votre navigateur :
<https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-la-goutte-de-trop-eau-ras-le-bol-de-payer-pour-la-pollution-des-autres-n171904/>

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

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 1 : Virements SEPA

Pages 3 & 4 : Les teinturiers

Page 5 : Jurisprudences autos.

Page 6, 7 & 8 : Nous vous
défendons

Page 8 : Flixbus, Blablabus...

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

Publication périodique : bulletin édité par UFC—Que Choisir de SAINT-MALO

Maison des Associations Surcouf, 19 rue de la Chaussée 35400 SAINT-MALO

Tirage : 250 exemplaires- Réécriture/rédaction/mise en page : Patrick PEYRAS

Directeur de la publication : Gérard MAVIAN - ISSN : 1950-8131 Impression Imprimerie Auclerc - Cap Rance - Taden

Les virements SEPA davantage sécurisés.

La vérification du bénéficiaire à chaque virement SEPA, qu'il soit classique ou instantané, est généralisée à partir du 9 octobre 2025.

Les pays de l'espace SEPA qui se situent en dehors de la zone euro, comme le Royaume-Uni et la Suisse, ne sont pas soumis à cette obligation de vérification. Ils devront l'appliquer au plus tard le 9 juillet 2027.

Cette nouvelle réglementation vise à renforcer la sécurité des virements bancaires et à éviter les erreurs de destinataires, ainsi que les arnaques reçues par mail vous demandant de régler une facture avec un prestataire auquel vous devez effectivement de l'argent.

A partir du 9 octobre, et en application du règlement européen 2024/886 du 13 mars 2024, lorsqu'un particulier ou un

professionnel effectuera un virement SEPA, sa banque interrogera obligatoirement et automatiquement la banque du bénéficiaire pour vérifier, en temps réel, que le nom du bénéficiaire saisi correspond bien au numéro d'IBAN du compte destinataire du virement.

Cette vérification pourra aboutir aux

résultats suivants :

- correspondance exacte : le nom et l'IBAN correspondent,
- correspondance partielle : le nom est proche mais pas identique,
- aucune correspondance : le nom ne correspond pas à l'IBAN,
- vérification impossible : le compte n'existe pas ou ne peut pas être vérifié.

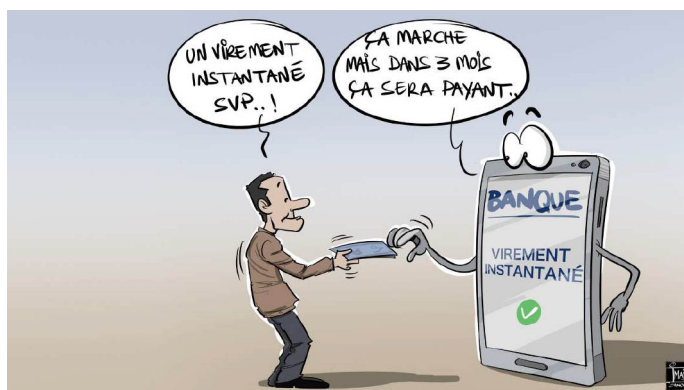
Le client sera informé du résultat de cette vérification. Il pourra confirmer, corriger ou annuler le virement.

En cas de non-concordance entre le nom et l'IBAN, le client pourra tout de même effectuer le virement mais en toute connaissance de cause : la banque ne pouvant plus être tenue pour responsable en cas de découverte de fraude ou d'erreur.

Ne sont pas soumis à

vérification :

- les virements vers les collectivités françaises du Pacifique (Nouvelle-Calédonie, Polynésie française et les îles Wallis-et-Futuna),
- les virements internationaux,
- les virements externes vers les comptes épargne.



Les démarches des photographes en maternité sont parfois discutables. Les parents, se voient proposer une séance photo gratuite par des photographes qui entrent dans les chambres sans préavis. Les commerciaux insistent ensuite pour vendre des packs pouvant aller jusqu'à 600 €. Les parents se sentent parfois contraints de payer pour éviter un malaise ou refuser des photos déjà réalisées. Ce type de vente est assimilée à de la vente à domicile, sachez que l'entreprise ne peut exiger votre paiement avant un délai de 7 jours et que vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours.

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

M.Mme.Mlle

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

Tél..... Courriel

Les teinturiers

1. Comment le consommateur doit-il être informé ?

Le teinturier est tenu d'afficher de manière parfaitement visible et lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue :

- le prix des prestations réalisées,
- les conditions particulières du service rendu, notamment relatives à sa responsabilité et aux conditions d'indemnisation du consommateur en cas de perte ou de détérioration des articles déposés.

(article L 112-1 du code de la consommation).

Toutefois, l'affichage peut se limiter à cinquante prestations (les plus courantes) même si le professionnel en offre plus. Dans ce cas, un tarif général reprenant

l'ensemble des prestations doit être mis à la disposition de la clientèle et la possibilité de le consulter doit être affichée.

Concernant la qualité des services proposés, l'information doit comporter la description précise de la nature des différentes opérations comprises dans la prestation annoncée (service soigné, service économique, service haute qualité) et les différents prix.

Cette information est importante puisque pour un même article, il peut être proposé plusieurs types de prestations ("service courant", "soigné") donc différents prix.

Il existe trois catégories de prestations de pressing :

- Le service économique

Le vêtement est imbibé dans un solvant, essoré puis le solvant est évaporé. Le vêtement est ensuite repassé mécaniquement.

- Le service "soigné"

Il offre un prédétachage, un repassage mécanique minutieux en plus du nettoyage à sec.

- Le service "haute qualité"

Il comporte un prédétachage spécialisé avant le nettoyage à sec, puis un repassage manuel.

Le professionnel doit également afficher à l'intérieur de l'établissement les conditions d'indemnisation du consommateur en cas de perte ou de détérioration des articles déposés (article 4 de l'arrêté du 27 mars 1987).



Attention : vérifiez que le vêtement comporte une étiquette indiquant la nature du tissu : La responsabilité du teinturier ne peut pas être engagée en cas d'étiquetage erroné.

Lors de la remise du vêtement, le teinturier doit l'examiner et faire des réserves écrites sur "le ticket de dépôt", s'il estime que les taches ne partiront pas, qu'une doublure supportera mal le nettoyage ou que des boutons risquent d'être abîmés. Il peut éventuellement refuser la prestation.

Dans la pratique, les réserves se font souvent oralement : faites les préciser par écrit, cela facilitera un arrangement à l'amiable avec le teinturier en cas de litige.

Le paiement

Il est fréquent que le teinturier exige le paiement du prix d'avance : aucun texte ne l'interdit. Il est nécessaire pour cela que ce soit affiché. Le teinturier doit remettre une note ou une facture à son client dès que le montant de la prestation atteint 25 € (TVA incluse) ou si le client le lui demande (quel que soit le montant de la prestation).





Quelle est la responsabilité du teinturier ?

Le teinturier doit restituer l'article dans son intégrité initiale, après réalisation de la prestation prévue. Il est responsable de l'état dans lequel il rend l'article qui lui a été confié.

Lors du retrait du vêtement, prenez le temps de le vérifier. En cas de petits soucis (nettoyage imparfait), le teinturier peut vous proposer un nouveau nettoyage ou



faire un geste commercial. Sinon, faites établir par le professionnel un constat amiable, rempli et signé conjointement par vous et lui, comme cela est évoqué sur le ticket de dépôt.

Le teinturier est présumé responsable envers le client de l'état dans lequel il rend l'article qui lui a été confié, notamment des détériorations subies par le vêtement. La responsabilité du teinturier ne peut être engagée qu'en cas de faute, déduite ici par comparaison entre l'état du vêtement au moment de sa remise au professionnel et au moment de sa restitution.

Toute détérioration survenue entre ces deux moments est imputable à la faute du teinturier. Le teinturier doit alors, soit avoir fait les réserves au moment de la remise du vêtement (ces réserves doivent être écrites pour d'évidentes raisons de preuve), soit démontrer son absence de faute.

Le professionnel n'est pas responsable lorsqu'une étude technique conclut que l'état de dégradation du tissu n'était pas décelable à l'œil nu, même par un spécialiste.

Le teinturier n'est pas responsable lorsque la détérioration est due à un vice caché du vêtement (fabrication).

Les éléments de preuve fournis par le

teinturier peuvent servir à se retourner contre le vendeur du textile qui est responsable des défauts cachés de la chose vendue (articles 1641 et suivants du code civil) ou des défauts de conformité (article L. 217-4 du code de la consommation).

Pour régler le litige, le teinturier vous proposera de faire examiner le vêtement par un expert. Souvent, il s'agira du Centre technique de la teinturerie et du nettoyage- Institut de recherche sur l'entretien et le nettoyage (CTTN - IREN). CTTN-IREN Laboratoire "Etudes Articles Accidentés" 42 bis, avenue Guy de Collongue BP 41 69131 Ecully cedex
Tél. : 04 78 33 08 61

Il ne vous appartient pas de supporter les frais d'expertise : puisque le teinturier est présumé responsable, il doit apporter la preuve qu'il n'a commis aucune faute.

Si la responsabilité du teinturier est engagée, votre préjudice doit être réparé. Le montant de l'indemnisation des articles est calculé sur la base d'un barème auquel est appliqué un abattement en fonction de l'ancienneté de l'article.

Les barèmes constituent une base de négociation :

l'indemnisation peut être égale à 80 % pour un article acheté depuis moins de trois mois, 60% pour un article acheté depuis moins de trente mois. Pour les articles plus anciens, l'indemnisation est égale à 30 % du montant figurant au barème et, pour un article très usagé, le teinturier peut émettre des réserves sur le ticket de dépôt.

Pour les articles d'une valeur très inférieure à celle du barème, le montant de l'indemnisation ne pourra excéder la valeur de l'article. Ces barèmes doivent en principe figurer dans le magasin.



Véhicules neufs : jurisprudences.

Un consommateur achète un véhicule neuf Mercedes moyennant le prix de 74 785 €.

Peu de temps après la livraison, il constate de la buée à l'intérieur des phares qui persiste malgré 3 interventions.

Il assigne le vendeur devant le tribunal de grande instance fondement de la garantie légale de conformité et des vices cachés. Le tribunal accède à sa demande.

Les juges de la cour d'appel confirment la décision du Tribunal de grande instance

- Il s'agit bien d'un défaut de conformité au regard des articles L. 211-5 et L. 211-7 du code de la consommation (applicables à l'époque des faits), « en ce que le véhicule n'est pas propre à l'usage attendu d'un véhicule de luxe acquis neuf, quand bien même ce désordre n'empêche pas le véhicule de circuler sans danger ».

- Aucune des interventions n'a pu remédier au problème. Ce défaut de conformité justifie de prononcer la résolution de la vente conformément au choix exprimé par le consommateur, malgré la disproportion manifeste existant entre le coût de la réparation provisoire proposée (4 600 €) et la valeur d'achat du véhicule à restituer (74 785 euros).

- La résolution de la vente entraîne de plein droit la résolution du contrat de crédit affecté.

- Le préjudice pour l'acquéreur est évalué à 1 500 € (tracasseries liées aux démarches pour trouver une solution technique puis pour obtenir la résolution de la vente).

Une consommatrice acquiert auprès d'un garage, un véhicule neuf Ford, au prix de 45 500 €.

Le jour de la livraison, la consommatrice

relève des défauts en présence du personnel de la concession et les confirme par mail (rayures sur l'ensemble du véhicule, taches vertes à l'intérieur, éclat blanc et rayures, toiture enfoncée, dommages sur les languettes en aluminium et en plastique, porte intérieure abîmée ...).

Le garage propose de reprendre le véhicule pour procéder aux réparations et de prêter un véhicule pendant la durée des réparations.

La consommatrice n'accepte pas cette proposition et demande en vain, le remplacement du véhicule.

Elle assigne le vendeur devant le tribunal judiciaire de Melun qui la déboute. La consommatrice fait appel.

Sur le fondement de l'article L. 217-9 du code de la consommation les juges d'appel

constatent que :

- La consommatrice n'a pas permis au garage de procéder aux réparations.

- Le coût de remplacement du véhicule (45500€) est manifestement disproportionné par rapport aux défauts mineurs d'ordre esthétique (réparations évaluées par la consommatrice

à 11 493,22€).

- C'est à bon droit que les juges du tribunal judiciaire de Melun ont débouté la consommatrice de sa demande de remplacement du véhicule.

L'évaluation du coût des réparations se fera sur la base de la moyenne des deux devis présentés correspondant aux désordres dénoncés le jour de la réception. La consommatrice est déboutée de sa demande de dommages et intérêts pour préjudice moral, car elle ne justifie pas de sa réalité. Les juges rappellent par ailleurs qu'elle a refusé de présenter au garage le véhicule litigieux.



Nous vous défendons.

Les Voyages Bellier condamnés.

La décision qui a été rendue est aussi complexe que le laissait entendre le dossier et notre avocat a fort bien plaidé la cause de notre adhérent.

En Janvier 2020, Monsieur L. s'inscrit avec son épouse, par l'intermédiaire de Saint-Malo Sport Loisirs, à un voyage au Montenegro organisé par les Voyages Bellier. Il verse un acompte de 30 %, soit la somme de 1158 €.

Le 11 août 2020, Monsieur L. annule son voyage par un mail adressé à BELLIER Voyages ainsi qu'à SMSL en leur demandant de le tenir informé sur les conditions et délai de remboursement, ceci en vertu de l'ordonnance 2020-315 en vigueur à l'époque du COVID.

Saint-Malo Sport Loisirs (SMSL) accuse réception du mail, sans plus, tandis que Bellier ne répond pas. Ce n'est que 9 mois plus tard que Bellier réagit. Entre temps, SMSL a décidé de reporter le voyage.

L'argumentaire de BELLIER est le suivant :

- Au 11 mars, les voyageurs étaient autorisés à se rendre au MONTENEGRO sans restriction, l'ordonnance ne s'applique donc pas, laissant actives les dispositions de l'article L211-14 du code du Tourisme (pas de remboursement).

- C'est SMSL qui a demandé le report du voyage, les conditions générales de BELLIER relatives aux voyages en groupe s'appliquent donc.

- Nous n'avons aucun lien contractuel avec Monsieur L.

Ni l'intervention du Conciliateur, ni celle du Médiateur du tourisme n'ont donné satisfaction à Monsieur L qui a donc saisi le tribunal judiciaire, lequel a considéré que

c'est bien BELLIER qui a encaissé l'acompte et refusé de rembourser, que les conditions générales du voyage de groupe n'avaient pas été communiquées à Monsieur L.. Les Voyages BELLIER sont donc condamnés à rembourser l'acompte et les frais d'avocat au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile.

Le CMB assume son erreur de conseil

Suite à un accident du travail, Madame G. se retrouve en difficultés pour régler les mensualités de son prêt immobilier.

Elle rencontre donc sa conseillère CMB qui l'informe que le contrat d'assurance souscrit à cet effet ne pouvait que suspendre les versements mensuels qui seraient par contre à payer en fin de prêt.

Suite à cette information Mme G. a préféré prendre une autre option en procédant à un rachat partiel de contrats assurances vies souscrites auprès du CMB afin de poursuivre les remboursements de son prêt.

Un an plus tard, pour le même dossier, Madame G. rencontre une nouvelle conseillère qui lui annonce que le contrat d'assurance Suravenir prend bien en compte le remboursement des mensualités du prêt. Cet organisme refuse toutefois de prendre en charge l'année écoulée puisque le sinistre ne lui a pas été déclaré.

Lorsque Mme G. nous rend visite la permanence de Saint-Malo, nous évoquons naturellement l'erreur commise par la première conseillère qui engage la responsabilité du CMB au titre de son devoir de conseil.

Suite à notre intervention, les mensualités de l'année écoulée seront également prises en charge, soit au total une somme de 5000€.

L'intransigeance de Volotea

Monsieur et Madame G réservent via le site edreams un vol Caen-Marseille sur la compagnie Volotea, pour la somme de 219 € par personne.

Au moment du contrôle d'identité à l'aéroport, il s'avère que la carte d'identité de Mme G. est à son nom de jeune fille. Or la vérification systématique, par les compagnies aériennes, de la concordance documentaire entre l'identité du passager mentionnée sur la carte d'embarquement et celle figurant sur un document d'identité (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, titre de séjour) est désormais une obligation réglementaire pour tous les vols (arrêté du 14 mai 2018).

Notre adhérente propose de contacter la mairie de CAEN afin de se faire adresser par mail une copie de son certificat de Mariage qui prouvera qu'elle est bien l'épouse G. L'agente VOLOTEA refuse catégoriquement et demande un paiement de 449€ pour prendre le vol. Afin de mettre encore plus la pression, l'agente VOLOTEA précise que son bureau fermera sous 5mn. Notre adhérente s'exécute et paie en conséquence 449€ eu égard aux enjeux familiaux du déplacement à Marseille.

Le retard prévisionnel au décollage que l'agente VOLOTEA connaissait donnait amplement le temps à notre adhérente de prouver qu'elle était l'épouse G ! VOLOTEA considère que le billet initial est inutilisable et facture au client le tarif en vigueur au moment de l'embarquement.

Lors de nos simulations d'achat pour ce même vol, aussi bien sur les sites d'edreams que de Volotea, aucun devoir de conseil quant aux documents d'identité ni des conditions générales n'est accessible, alors qu'il aurait été facile d'attirer l'attention de notre adhérente sur ce point, afin de lui permettre ensuite d'effectuer une correction au tarif en vigueur, ce que

prévoient la plupart des compagnies aériennes.

Mme G. compte bien faire valoir ses droits en saisissant les différents médiateurs (Celui de Volotéa puis du Tourisme) avant une éventuelle action en justice.

Darty : nouveau dossier

Monsieur A. se rend chez Darty et achète un téléviseur Samsung : le vendeur lui affirme qu'il peut bénéficier d'un remboursement à venir de Samsung de 200 € : il suffit de remplir un formulaire en ligne.

Monsieur A. s'en charge et on lui confirme bien qu'il sera remboursé dans le mois. Ne voyant rien venir, il retourne sur le site et a la désagréable surprise de voir un nouveau message lui indiquer qu'il n'est pas éligible aux modalités de l'offre.

Il retourne donc chez DARTY qui l'informe que le modèle SAMSUNG n'était effectivement pas éligible à l'offre en cours et que le vendeur ne fait plus partie de la société.

Monsieur A. se rend alors à notre permanence de Saint-Malo. Nous décidons d'adresser un courrier au Directeur de Darty, faisant valoir que le contrat a été passé entre Darty et le consommateur, et qu'il appartenait au vendeur de s'assurer que le produit vendu était éligible.

DARTY a finalement proposé à notre adhérent une offre qu'il a acceptée, à savoir une carte cadeau de 100 € et une remise de 100 € à valoir sur un achat futur.

Il faut savoir que ces offres de remboursement, notamment chez SAMSUNG, demandent toujours une persévérance certaine et de la patience afin d'en profiter. Ce sont souvent des sociétés indépendantes basées à l'étranger (Hongrie notamment) qui les gèrent... Rien ne vaut une authentique remise immédiate !

Nous recherchons des bénévoles !

Vous avez de l'énergie, défendre et informer les consommateurs vous semble important ?

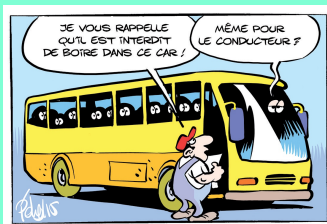
Jeune, étudiant, actif ou retraité, rejoignez notre équipe, profitez de formations gratuites, d'une expertise solide et apportez vos compétences et vos forces vives !

Citroën Saint-Malo : nouveau litige résolu.

Madame X réserve une Citroën C3 d'occasion à la succursale Citroën de Saint-Malo. Elle avait versé un chèque de caution de 1 000 € et un solde de 7 333 € avant la livraison prévue le 9 juillet 2025.

Lors de la remise du véhicule, un voyant moteur s'allume. Le garage lui prête un véhicule de remplacement, puis l'informe le 12 août que le problème persiste. Ne souhaitant plus du véhicule immobilisé, l'adhérente demande la résolution de la vente et se rend à notre permanence de Saint-Malo.

Le bon de commande prévoyant une livraison au plus tard le 18 août, une mise en demeure est envoyée le 22 octobre. Le 24 octobre, le garage accepte la résolution de la vente et la rembourse la somme totale de 8 333,76 €.



VOYAGES EN CAR

FlixBus, Blablabus : en cas de retard Vous pouvez réclamer une compensation au transporteur si le car est parti avec au moins 2 heures de retard ; en revanche, vous ne pourrez obtenir de compensation si votre car est parti à l'heure mais arrivé en retard.

A savoir : pour ne pas être oublié sur une aire d'autoroute, veuillez à respecter scrupuleusement le temps de pause annoncé car le chauffeur n'a aucune obligation d'attendre les retardataires.

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>.