



Le consommateur du Pays Malouin

N°73 MARS 2026

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

Chère adhérente, cher adhérent,

Notre association fête cette année ses 20 ans. Fondée par Michel DUFOUR, elle était d'abord installée à Square Yves du Manoir, rue Georges Clémenceau, avant d'obtenir le local avenue de Moka.

Les permanences, tout d'abord centrées sur Saint-Malo, ont progressivement essaimé dans la région, à Combourg, Dol-de-Bretagne, Dinard, Pleurtuit, Cancale, Pleine Fougères...

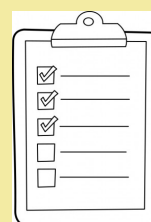
Nous avons régulièrement participé aux enquêtes organisées par et pour Que Choisir, que ce soit en jouant les clients-mystères ou en effectuant des relevés de prix. Nous nous sommes formés, que ce soit à Paris, à Rennes ou ailleurs en Bretagne afin d'acquérir et mettre à jour les compétences nécessaires à nos interventions au service de nos 482 adhérents à ce jour.

Nous assurons plus de 600 heures de permanences et avons reçu 362 consommateurs en 2025.

A l'occasion de notre assemblée générale le 30 mars 2026, nous aurons l'honneur de recevoir la Présidente de l'UFC Que Choisir, Marie-Amandine STEVENIN : ne manquez pas ce rendez-vous !

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 2 : Vinted et ses pièges
Procédure : du nouveau

Pages 3 & 4 : Les travaux
Les comparateurs

Pages 5, 6, 7 & 8 : Nous vous
défendons

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 : 200 exemplaires- Réécriture/rédaction/mise en page : Patrick PEYRAS

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

Sur Vinted, soyez prudents !

Si vous êtes amateur de seconde main, Vinted est probablement devenue incontournable pour vous, mais soyez vigilants pour éviter les arnaques, particulièrement si vous êtes vendeur. Parmi les pratiques les plus répandues, des retours frauduleux sont signalés :

- certains acheteurs renvoient un article endommagé ou complètement différent de celui reçu, tout en exigeant un remboursement.
- d'autres vont plus loin, affirmant n'avoir jamais reçu leur commande ou prétendant que le colis était vide.
- il y a aussi ceux qui prétendent avoir reçu une contrefaçon... mais refusent ensuite de retourner le colis, bloquant ainsi toute résolution équitable du litige.

Dans ce contexte, les vendeurs se retrouvent piégés, sans moyen direct de prouver leur bonne foi, surtout face à un service client difficile à joindre.

À l'inverse, plusieurs acheteurs témoignent de pratiques abusives de la part de vendeurs peu scrupuleux. Ceux-ci achètent en ligne des articles de très basse qualité - parfois pour quelques euros - et les revendent sur Vinted à des prix gonflés,

en les présentant comme des articles de marque ou de qualité supérieure. La plateforme devient ainsi un terrain propice à la spéculation sur la méconnaissance des acheteurs.

Certains escrocs redirigent vers de faux sites imitant la plateforme, exploitent même des profils piratés, affichant de fausses annonces alléchantes pour appâter leurs victimes. Pour s'en prémunir, il est vivement conseillé de conserver des preuves lors des envois, de ne jamais sortir du cadre de la plateforme pour effectuer une transaction.

N'oubliez pas que la plate-forme est située en Lituanie : en cas de difficulté, il sera très difficile d'obtenir un interlocuteur, et le service après-vente reste peu réactif.

En conclusion, que vous soyez acheteur ou vendeur, redoublez de vigilance : n'hésitez pas à demander davantage de photos (étiquettes, logos, détails, factures) avant tout achat, surtout pour des articles de valeur. Mieux vaut perdre un peu de temps que de perdre de l'argent.



Nouvelle étape obligatoire avant certains procès : La réunion d'information sur la médiation ou la conciliation. Depuis le 1er septembre 2025, le décret n°2025-660 du 18 juillet 2025 instaure une nouvelle règle : si vous saisissez la justice pour régler un litige, le juge peut vous convoquer ainsi que la partie adverse à une réunion d'information sur la médiation ou la conciliation. Participer à cette réunion est désormais obligatoire. Si l'une des 2 parties ne se présente pas sans raison valable, le juge peut prononcer une amende pouvant aller jusqu'à 10 000 €. Cette démarche vise à favoriser le dialogue, à trouver des solutions amiables et à éviter des procédures longues et coûteuses. En revanche, si vous engagez une médiation volontaire (sans passer par le juge), la partie adverse reste libre de refuser. Dans ce cas, le médiateur rédige simplement un procès-verbal d'échec ou refus.

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

M.Mme.Mle

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

Tél..... Courriel :

Les travaux avec un artisan

L'importance du devis

Le devis doit être aussi précis que possible (détail des travaux, prix, délais d'exécution, date de validité etc) car c'est sur sa base que sera réglé le litige.

Il doit comporter (Articles L111-1 du Code de la consommation et 1231-1 du Code civil) :

- La nature et le détail précis des travaux,
- Le prix (HT et TTC),
- Les délais ou dates d'exécution, En l'absence d'indication le professionnel doit s'exécuter dans le délai légal de 30 jours
- Les éventuelles pénalités de retard,
- La durée de validité du devis,
- La mention manuscrite « devis reçu avant l'exécution des travaux ».

Attention : Tout travail supplémentaire doit faire l'objet d'un avenant écrit au devis initial. Sans votre accord préalable, l'artisan ne peut pas vous facturer un supplément.

L'artisan a une obligation de résultat selon l'article 1231-1 du Code civil : il est tenu de réaliser la prestation pour laquelle il est engagé et dans les délais prévus.

Attention : la responsabilité de l'artisan n'est pas engagée s'il peut prouver que les malfaçons ou retards sont le résultat d'une cause étrangère.

Le droit de rétractation

Il n'est possible de se rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat que lorsque le contrat a été conclu à distance (par téléphone, par Internet) ou lorsqu'il est conclu hors de l'établissement habituel du professionnel, par exemple à votre domicile. Deux

conditions : il ne doit pas s'agir de travaux réalisés en urgence et il ne faut pas avoir demandé au professionnel de s'exécuter immédiatement (par exemple par une case à cocher ou dans une mention manuscrite).

De plus, lorsque le devis précise que les travaux sont financés par un contrat de crédit, il est possible de se rétracter de celui-ci dans un délai de 14 jours à compter de l'acceptation de l'offre de crédit. La rétractation du contrat de crédit a pour conséquence la résiliation du contrat de travaux.



Quelles sont les garanties qui vous protègent ?

Elles se déclenchent selon la nature des travaux effectués et des désordres.

1. La garantie de parfait achèvement. Elle commence lorsque vous avez réceptionné

les travaux, dure 1 an et couvre :

- Tous les désordres,
- Les défauts de conformité,
- Les malfaçons signalées lors de la réception ou dans l'année suivante.

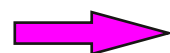
Attention : Elle ne couvre pas l'usure normale. Les désordres doivent être signalés par écrit, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception.

2. La garantie biennale (ou garantie de bon fonctionnement)

Elle couvre tous les dégâts sur les équipements dissociables de votre logement pendant 2 ans (fenêtres, radiateurs, chauffe-eau, etc). L'artisan doit les remplacer sans frais.

3. La garantie décennale

Elle couvre pendant 10 ans les dommages les plus graves :





- Atteinte à la solidité de l'ouvrage : les malfaçons constatées doivent être graves
- Impropropriété à sa destination (logement inhabitable),
- Eléments indissociables (fondations, toiture, murs porteurs...).

Attention : avant le début des travaux, l'artisan doit vous remettre une attestation d'assurance décennale. Sinon, il engage sa responsabilité personnelle.

Exceptions :

Cependant, pour les travaux de faible ampleur (par exemple des petits travaux de peinture, de plomberie, ou la simple vérification d'une toiture avec nettoyage), la responsabilité décennale n'est pas applicable. En cas de malfaçons avérées, le délai pour se retourner contre l'artisan n'est que de cinq ans.

Que faire en cas d'abandon de chantier ?

Vérifiez si le chantier de rénovation est arrêté momentanément ou s'il a été abandonné. Si la date prévue sur le devis n'est pas dépassée, vous ne pourrez pas encore justifier l'abandon du chantier.

En cas de chantier abandonné, vous pouvez établir un constat de commissaire de justice. Vous pourrez utiliser ce document au tribunal. Vous avez le droit de suspendre le paiement tant que les travaux ne reprennent pas.

La réception des travaux : une étape clé
La réception est l'acte par lequel vous acceptez les travaux. Lors de la réception, notez par écrit toutes les réserves (malfaçons, défauts visibles). À défaut, les désordres apparents seront considérés comme acceptés.

Attention : Ne payez pas le solde de la facture tant que les réserves ne sont pas levées.

Comparons les comparateurs !

On trouve sur Internet des comparateurs pour tout et n'importe quoi . Mais sont-ils tous dignes de confiance ? En réalité, très peu d'entre eux réalisent des tests physiques. Beaucoup se contentent de compiler des informations glanées sur Internet — avis clients, fiches techniques, notes d'autres sites — et de les recycler sous forme de « comparatifs » sans aucune forme d'expertise donc.

Plus discutable : de nombreux comparateurs fonctionnent grâce à des partenariats avec les vendeurs. Autrement dit, chaque clic ou achat effectué à partir de leurs liens génère une commission.

Comment distinguer les plateformes sérieuses des vitrines marketing ?

- Une méthodologie transparente doit expliquer comment sont classés les produits : à partir de tests en laboratoire ? Des caractéristiques techniques ? Selon quels critères ?
- L'indépendance affichée : les sources de financement sont clairement indiquées. Un bon site ne cache pas ses partenariats, il les assume.
- Mise à jour régulière : un comparatif obsolète ne rend service à personne. Un site sérieux actualise ses contenus en fonction des nouveautés du marché.

Certaines organisations font figure d'exception dans ce paysage parfois douteux. L'association UFC-Que Choisir, par exemple, teste réellement les produits dans ses laboratoires. Son modèle repose sur l'indépendance financière, grâce aux abonnements des consommateurs. Pour éviter les machines à clics, pilotées par des intérêts commerciaux et avant de faire confiance à un classement, prenez le temps de vérifier qui parle, comment, et pourquoi.

Nous vous défendons.

Quand le contrat MATMUT évolue...

La tempête met à bas la clôture de Madame H. Assurée à la MATMUT depuis une dizaine d'années, elle se rend donc dans son agence malouine afin de déclarer le sinistre qui, lui confirme-t-on, sera pris en charge.

Un mois plus tard, elle reçoit un courrier lui notifiant que les dégâts ne sont pas couverts car elle n'a pas souscrit l'option « aménagements immobiliers extérieurs ».

Madame H. se rend avec ses documents à notre permanence de Cancale. Nous constatons alors deux éléments :

- Les conditions de son contrat de 2015 précisent bien que sont assurés « les clôtures des terrains des locaux assurés ainsi que leurs portails ».

- Début 2024, Madame H. a effectué une donation à sa fille qui est devenue nu-propriétaire tandis qu'elle même devient usufruitière. Les deux femmes se sont rendues à l'agence Matmut de Saint-Malo afin d'enregistrer cette évolution. Elles affirment toutefois ne disposer ni n'avoir signé un quelconque document.

Nous adressons donc un courrier à la Matmut qui donne alors rendez-vous à Madame H : nous l'assistons au cours cette entrevue. Il apparaît que les conditions générales MATMUT ont évolué depuis 2015 et que les clôtures sont devenues optionnelles sous le titre « aménagements immobiliers extérieurs » .

Notre adhérente en a-t-elle été informée ? A-t-elle signé un document en ce sens ? Oui affirme la Matmut qui prétend pouvoir en fournir une copie stockée dans ses archives. Elle conseille en attendant à Mme H. de faire établir des devis et de revenir la voir : elle bénéficiera d'un geste commercial...

Tout cela prend du temps et, lorsque nous revenons dans les bureaux de la Matmut, le

« contrat » a bien été retrouvé mais il n'est pas signé ! Il est probable que l'employé, ignorant l'évolution des conditions générales ait simplement enregistré un nouveau contrat informatiquement : la cliente n'a donc pu bénéficier du devoir de conseil ni signer quoi que ce soit.

La Matmut propose alors de prendre en charge le sinistre si la cliente règle rétroactivement l'option clôtures, ce qu'elle accepte bien entendu.

L'obligation de résultat...

Lorsque la pompe à chaleur de notre adhérent tombe en panne, il fait appel à la société SERV'ELITE mandatée par De Dietrich, avec laquelle il a un contrat d'entretien.

SERV'ELITE intervient à trois reprises sans parvenir à faire redémarrer la pompe malgré le changement de plusieurs éléments, et diagnostique alors que son remplacement est nécessaire. Monsieur D. fait donc installer une pompe neuve par un artisan spécialisé.

Deux ans et demi plus tard, Monsieur D. reçoit deux factures de BDR Therméa, société mère de SERV'ELITE, postdatées de plus de six mois, auxquelles il ne donne pas suite, mais fait l'objet de relances de plus en plus pressantes: il se rend à notre permanence de Cancale.

Nous adressons alors un courrier à BDR Therméa, faisant valoir que l'obligation de résultat mentionnée à l'article L231-1 du code civil n'a pas été remplie, que le délai de prescription de deux ans au titre de l'article L218-1 du code de la consommation est dépassé, et que les dates des factures ne correspondent pas au nouveau matériel dont disposait alors Monsieur D.

BDR Therméa reconnaîtra sans difficulté les aberrations du dossier et annule les factures.

Nous vous défendons.

Peugeot assume.

Courant Mai 2024, notre adhérent a signalé auprès de PEUGEOT NEDELEC SAINT MALO un voyant moteur qui s'est allumé : le garage ne détecte aucune anomalie.

En Aout 2025 il est contacté pour une campagne de rappel initiée en Juillet 2024 et concernant notamment la chaine de l'arbre à cames pour passage de 7mm à 8 mm, problématique bien connue chez Peugeot. et...le 30/08/2025 le véhicule tombe en panne : il s'agit justement de la rupture de cette pièce !

Nous intervenons immédiatement auprès de PEUGEOT NEDELEC SAINT MALO et du service client de Peugeot à Poissy afin d'obtenir la prise en charge de la réparation du véhicule, au titre de la garantie légale contre les vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du code civil.

Nous avons la satisfaction d'obtenir une réponse positive de Peugeot qui assume le coût du remplacement du moteur, soit 13900 €.

Orange et l'abus de faiblesse

Madame R. âgée de 90 ans est démarchée par Orange pour une installation gratuite de la fibre. Le jour de l'installation, le technicien lui demande toutefois de régler 120 € ce qu'elle refuse de faire.

Elle reçoit ensuite deux factures de 64€ et 87 €.

L'UFC de Combours contacte alors Orange, invoque notamment l'abus de faiblesse et exige l'annulation de la facturation internet ainsi que le rétablissement de la ligne fixe. Orange lui donne raison et Madame R. obtient satisfaction.

Challancin : le mauvais choix de la SNCF

En Mars 2024, Monsieur D. a déclaré l'oubli de son bagage dès sa descente du TGV à Roissy-CDG. Le contrôleur du train l'a informé que le sac avait bien été retrouvé et confié au service objets trouvés de la gare de Strasbourg.

Il contacte donc ce service qui lui demande un chèque de 37 € pour l'expédition de son sac. Hélas, le sac, bien qu'expédié le 11 mars 2024, n'arrivera jamais chez son propriétaire. Les multiples courriels reçoivent des réponses d'interlocuteurs changeant à chaque fois, de même pour ses appels téléphoniques : on lui promet toujours de le rappeler : en vain. Le personnel semble changer régulièrement.

Il finira par apprendre que ce service est sous traité à la société CHALLANCIN, et que son sac aurait été expédié à ...Bordeaux au lieu de Cancale.

Lorsqu'il se présente à la permanence de Cancale, nous aurons beaucoup de mal à trouver l'interlocuteur en charge de ce service, qui vient de prendre son poste chez Challancin. En dépit de sa bonne volonté, des éléments probants dont nous disposons (mails, preuve du paiement par chèque) il ne trouvera jamais la trace de l'expédition du sac. Suite à nos menaces pressantes d'actions en justice, Challancin accepte finalement de payer les objets pour lesquels Monsieur D. dispose d'une facture, soit une somme de 399,50 €.

Il faudra néanmoins plusieurs mois, pour que le service comptabilité accepte la décision de la direction, et la menace d'une injonction de payer sous astreinte afin que l'accord de remboursement chemine à travers le labyrinthe CHALLANCIN et devienne effectif pour notre adhérent...

Nous vous défendons.

Mainguy ne livre pas

Sur le salon de RENNES, M. & Mme P. ont passé commande d'un salon composé d'un canapé et d'une table auprès des Meubles MAINGUY. Le délai de livraison n'est pas respecté et, en dépit de plusieurs appels et mails, un an après, les meubles ne sont toujours pas livrés.

M. & Mme P. se rendent alors à la permanence de Combourg où l'UFC leur conseille d'adresser un courrier LR+AR doublé d'un courrier simple, exigeant l'annulation du bon de commande au motif du délai dépassé, sur les bases des articles L216 du code de la consommation.

Peu après, M. & Mme P. ont obtenu satisfaction, à savoir l'annulation de la commande et remboursement de l'acompte versé.

Auto 35 en rajoute !

Madame L présente sa voiture au contrôle technique qui relève deux anomalies à la suite desquelles elle se rend chez Auto35 à Saint-Malo. Le garage lui établit un devis afin d'effectuer les réparations mais y intègre le remplacement des pneus et des freins avant. Le garage est suffisamment persuasif pour que notre adhérente signe le devis.

Elle retourne néanmoins au contrôle technique qui lui confirme que ces réparations sont inutiles. Auto 35 refuse d'annuler le devis. C'est alors que nous intervenons et, suite à la production d'une attestation du contrôle technique, Auto 35 accepte de se limiter aux exigences du contrôle technique.

Canal Plus fait marche arrière...

Le mari de notre adhérente, Mme X est atteint de démence sénile. Abonné pour 12€/mois à Canal Plus, il effectue une fausse manœuvre avec sa télécommande et se retrouve abonné pour deux ans à une nouvelle formule à 40€ . S'apercevant de l'erreur, en consultant ses comptes, Madame X écrit à Canal Plus qui refuse tout retour en arrière, arguant du fait que le délai de rétractation est dépassé.

Madame X se rend à notre permanence de Pleurtuit. Nous suggérons la demande d'un certificat médical attestant de l'état de santé de Monsieur X. Une fois en possession de ce document, nous dressons un courrier à Canal Plus qui accepte le retour à l'abonnement d'origine et s'engage rembourser la différence perçue.

Darty Max encore !

Madame G. se présente au magasin DARTY SAINT-MALO pour y acheter une enceinte pour son fils handicapé mental. Elle même a beaucoup de difficultés à comprendre, à s'exprimer : elle lit mais n'écrit pas...

Le vendeur l'a incitée à souscrire à Darty Max et Mme G. a compris que l'engagement était d'un mois au lieu d'un an. De plus, le ticket de caisse ne mentionne ni la durée d'engagement ni son coût. Madame G. est honteuse de s'être fait piégée aux dépens de son son fils. Suite à sa visite à la permanence de Cancale, nous téléphonons à Darty Max qui accepte immédiatement d'annuler le contrat.

Conservez systématiquement vos tickets de caisse, même pour les achats enregistrés en ligne ou en compte client : on a parfois de mauvaises surprises au moment de faire jouer la garantie. N'hésitez pas à les photographier ou à les sauvegarder dans un dossier numérique.

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 !

Peut-on faire confiance à l'atelier Bardam ? A vous de juger...

Madame F. souhaite réaménager son appartement. Pour cela elle fait appel à l'Atelier Bardam de Saint-Malo qui se présente comme architecte d'intérieur.

Les difficultés se sont succédées :

- Difficulté à obtenir un contrat en bonne et due forme : Madame F. n'obtiendra rien d'autre que des devis/factures à acquitter en totalité.
- Le calendrier de paiement sera respecté mais pas celui des prestations qui prendra de plus en plus de retard.
- Les prestations elles-mêmes sont incomplètes et ne reflètent pas les échanges relatifs avec notre adhérente quant à ses souhaits.
- Madame F. n'a pas eu son mot à dire sur les entreprises sollicitées par l'architecte et ignore tout d'éventuels devis.
- L'Atelier Bardam ne répond plus pendant un certain temps, au point que Madame F. décide d'interrompre le déroulement des opérations et vient nous consulter à Cancale.

Le courrier que nous adressons à l'Atelier Bardam reste sans réponse, de telle sorte que nous sollicitons l'Ordre des Architectes afin d'obtenir une médiation. Voici la réponse que l'Ordre des Architectes nous a fait parvenir le 25 août 2025 :

"Nous vous informons que ni la société ATELIER BARDAM, ni M. Damien CORVAISIER, ne sont inscrits au tableau de l'Ordre.

M. Damien CORVAISIER et sa société ATELIER BARDAM se font illégalement passer pour architecte et société d'architecture auprès de prospects et clients, y compris via le site internet et les supports de communication de la dite société. [...]"

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>.