



Environnement

3 Actualités de l'eau



2 **Éditorial**

Estival et pratique : édito de vacances

8 **Nos enquêtes**

Les fruits et légumes .en circuits courts

13 **On a gagné en conciliation**

BTHF toujours calamiteux

6 **Vos témoignages**

MOISON hors la loi, mais on le savait déjà

10 **On a gagné à l'amiable**

HOLIDOG, pas au poil

15 **On a gagné en justice**

TECHNITOIT, sans foi ni loi

Estival et pratique : édito de vacances

En plein été, nous demeurons vigilants pour défendre les consommateurs, en toutes circonstances, même si vous avez la tête ailleurs. Mais pour rester dans notre rôle et dans l'actualité, voici quelques indications pour vos grands trajets comme vos petits séjours.



Incidents de transport

Les règles applicables aux transports de passagers sont établies par des Règlements européens, puisque la plupart sont transfrontaliers.

Ces Règlements portent aussi bien sur les compagnies aériennes (2004) que les sociétés ferroviaires (2021) ou les autocaristes (2011).

Les trajets en aérien

Beaucoup de voyageurs se trompent sur les conséquences d'une annulation de vol. Aussi, quelques précisions s'imposent, pour faire face à cet imprévu sans perte de temps ou d'argent :

- Le client qui annule lui-même peut se faire rembourser les taxes d'aéroport, directement auprès du transporteur. Mais le reste du prix ne peut être exigé qu'à un assureur. Il s'agit soit de l'assurance souscrite avec l'achat du billet, soit celle attachée à la carte bancaire qui a servi au paiement.
- L'annulation par la compagnie oblige celle-ci à rembourser le billet, si le client préfère cette solution, plutôt qu'un report ou un avoir. Mais c'est le voyageur qui décide entre ces trois options.
- Une indemnité forfaitaire est également exigible (250 à 600 €, selon la longueur du trajet), si l'annonce est effectuée moins de 15 jours avant la date prévue pour le départ. Ce supplément n'est pas dû si le professionnel apporte la preuve d'un cas de force majeure, mais il ne suffit pas de l'affirmer.
- Un retard de plus de 3 heures ouvre droit aussi à l'indemnité, selon la jurisprudence européenne.

C'est toujours le transporteur qui est tenu au remboursement suite à l'incident de transport, même en cas d'achat auprès d'un courtier (site de vente en ligne ou agence).

En revanche, lorsqu'un retard ou une annulation de vol survient dans un séjour à forfait (hébergement sur place et trajet compris), c'est l'agence de voyages qui est seule responsable, et doit réparer les conséquences.

Les transports au sol

Dans le ferroviaire, le Règlement prévoit un remboursement total en cas d'annulation, et seulement une partie du prix en cas de retard (jusqu'à 50 % à partir de 2 heures). Mais cette règle n'est pas applicable aux trains régionaux (RER, TER).

Pour l'autocar, la notion de retard est très spécifique, et difficile à établir, car elle ne s'applique qu'à l'heure de départ effectif. Mais le remboursement du titre de transport s'impose évidemment en cas d'annulation tardive. L'autocariste doit aussi verser une indemnité de 50 % du prix s'il ne propose pas d'autre solution.

Transporteur, agence, courtier

Les consommateurs ont du mal à distinguer entre les différents statuts de professionnels. Pour faire simple :

- Le courtier vend des titres de transport seuls (sans le séjour sur place). Il n'est tenu qu'à la délivrance de billets valides, avec les informations nécessaires à leur usage. Cela veut dire qu'en cas d'incident de trajet, c'est auprès du transporteur qu'il faut réclamer réparation.
- L'agence de voyages vend un forfait touristique (le prix porte sur au moins deux services, comme le transport, l'hôtel ou la restauration). Elle est alors responsable de plein droit pour tout problème survenu à l'occasion du séjour.

Mais les intermédiaires pratiquent les deux activités : LASTMINUTE, OPODO, GOVOYAGES, commercialisent soit de simples trajets, soit des voyages tout compris. Selon le contrat, les règles diffèrent, et surtout le bon interlocuteur n'est pas le même, pour exercer un recours.

Cela dit, il n'y a pas non plus que des galères dans un voyage : profitez bien, et bonnes vacances ! ●

Actualités de l'eau

L'accès à l'eau potable est un sujet d'actualité : l'annonce par le Président de la République d'un "plan eau", les restrictions d'approvisionnement dans une partie du territoire, le partage de cette ressource entre les différentes catégories d'usagers. Ces préoccupations sont l'occasion de s'interroger sur la situation de notre département sur ce point, et de renouveler les messages que notre association s'efforce de passer auprès des acteurs concernés.

La tarification de l'eau potable

Dans deux collectivités, cette tarification évolue en 2023 :

- Nantes Métropole a diminué de 39 % le prix de l'abonnement des particuliers (de 52 € à 28 € HT) et augmenté le prix de vente au mètre cube de 24 % (de 1,04 € à 1,31 € HT). Ce choix a pour conséquence de faire baisser la facture de l'eau potable pour les ménages consommant moins de 65 m³. Nantes Métropole maintient également une tarification sociale pour les usagers dont la dépense en eau est supérieure à 3 % de leur revenu, pour une consommation ne dépassant pas 30 m³ par personne au foyer (7 400 bénéficiaires).
- Atlantic'Eau applique une hausse de 3 % aux usagers qui ont une consommation annuelle inférieure à 1 000 m³, et 4 % au-delà. Cette évolution intervient après une stabilisation de la facture pour les particuliers depuis 9 ans. L'augmentation plus importante pour les gros utilisateurs va dans le sens de notre demande, alors que la grille tarifaire d'Atlantic'Eau prévoit un prix moindre pour les consommations supérieures à 1 000 m³ (15 %). Malgré une autre de nos suggestions, Atlantic'Eau n'a pas adopté de tarification sociale pour l'eau (comme Nantes Métropole par exemple). Mais une promesse de mise à l'étude a été formulée.

En ce qui concerne la dépense en eau potable pour 2022, la facture d'un particulier consommant 120 m³ par an se situait à 178,80 € à Nantes Métropole, 194,51 € à Atlantic'Eau, 214 € en Vendée et 273 € en Morbihan (hors taxes et redevances).

Nous pouvons considérer que la politique tarifaire des collectivités sur notre département est maîtrisée. Pour autant, il faut s'attendre à une prochaine augmentation de nos factures, en raison de trois éléments : la hausse des coûts de l'énergie, les investissements à réaliser pour diminuer les pertes d'eau, et surtout la nécessaire modernisation des stations de traitement pour mieux éliminer les polluants d'origine agricole. D'ailleurs, nous dénonçons avec les autres associa-



tions de consommateurs l'injustice supportée par les ménages qui financent l'essentiel de ces investissements pour obtenir une eau conforme, alors qu'ils ne sont pas à l'origine des pollutions. Mais malheureusement, nous ne sommes pas entendus : le soutien à l'agriculture intensive demeure prioritaire.

La qualité de l'eau potable

La découverte récente de la présence d'un métabolite de pesticide (chlorothalonil R471811) dans l'eau potable distribuée sur une grande partie de la Loire-Atlantique est une nouvelle source de préoccupation pour les représentants des usagers que nous sommes.

Le chlorothalonil est employé depuis 1969 comme fongicide dans l'agriculture, sur de nombreuses cultures : blé, orge, pommes de terre, tomates notamment. Son usage est normalement interdit en France depuis 2020.

La limite de qualité maximale dans l'eau potable est fixée à 0,10 µg/l par substance. Cette norme est dépassée dans plusieurs unités de production d'Atlantic'Eau. C'est le cas à Basse-Goulaine (entre 0,18 et 0,27), Ancenis (entre 0,14 et 0,24), Nort-sur-Erdre (entre 0,32 et 0,60), Saffré (entre 0,42 et 0,77), Saint-Mars-du-Désert (entre 0,28 et 0,49), Machecoul-Saint-Même (entre 0,16 et 0,27).

Ces dépassements restent cependant très inférieurs à la valeur sanitaire transitoire (VST) fixée à 3 µg/l. Cette VST constitue un seuil en dessous duquel l'eau doit être interdite à la distribution. Nous nous interrogeons néanmoins sur les conséquences sanitaires d'une utilisation à long terme d'une eau contenant ces résidus.

La présence de ce pesticide a été découverte avec des analyses indépendantes (et non celles des autorités sanitaires). Elles faisaient suite à une politique de recherches plus approfondies menées par Atlantic'Eau, qui gère les usines de production indiquées ci-dessus. Il faut saluer d'ailleurs la transparence de ce distributeur, car rien ne l'obligeait à communiquer sur ce sujet.

Pour remédier à ce problème, Atlantic'Eau envisage diverses mesures :

Dans les unités présentant un faible dépassement, Atlantic'Eau va adapter le traitement en augmentant la quantité de charbon actif afin de retrouver rapidement une eau conforme.

Pour les captages où la pollution est la plus forte, aucune mesure corrective immédiate ne peut être mise en œuvre pour rétablir et maintenir la distribution d'une eau conforme aux limites de qualité. Atlantic'Eau doit déposer auprès des services de la préfecture une demande de dérogation aux limites de qualité. L'eau pourra ainsi être distribuée sur une période dérogatoire de 3 ans, le temps de mener des études approfondies et de mettre en œuvre la solution la plus adaptée. Il s'agit de la procédure retenue pour trouver un remède dans une autre pollution récemment révélée (présence de métabolites du métolachlore à Nort-sur-Erdre et Massérac).

L'UFC-Que Choisir réclame deux mesures prioritaires :

- Pour la préfecture d'une part, interdire l'utilisation de tous les produits phytosanitaires sur les périmètres de protection de captages, et ceci sans dérogation. Il est d'ailleurs regrettable que cette interdiction ne figure pas dans le "plan eau" du gouvernement.
- Pour l'agence régionale de santé (ARS) d'autre part, procéder à une recherche exhaustive des polluants chimiques dans les analyses sanitaires des eaux distribuées. Il convient de rappeler qu'aujourd'hui, seules 300 molécules sont actuellement recherchées, sur les 750 recensées et susceptibles de se retrouver dans l'eau du robinet en Loire-Atlantique.

La ressource en eau

Ces dernières semaines, des restrictions d'usage ont été annoncées dans certains territoires du sud de la France.

En Loire-Atlantique, si la pluviométrie de l'hiver a permis la recharge des nappes souterraines de notre département, l'absence de pluie en deuxième quinzaine de mai entame sérieusement les réserves. Des mesures contraignantes sont à craindre à partir de juillet, comme l'été dernier.

De toute façon, avec les prévisions climatiques à venir et l'augmentation des résidents, il est urgent de s'attaquer avec volontarisme aux risques de pénurie d'eau pour les besoins vitaux de la population. Naturellement, les particuliers doivent faire des efforts par des gestes simples et le respect des consignes de restriction. L'évolution de la consommation par abonné montre une certaine stabilité de la consommation dans notre département (autour de 85 m³ pour Atlantic'Eau, soit 108 litres journaliers par habitant). Il faudrait pourtant tendre rapidement vers une diminution

de 10 %. Des efforts importants doivent également être faits par les autres utilisateurs, en particulier l'agriculture. Le plus urgent serait de limiter l'irrigation de certaines cultures l'été (surtout le maïs), et adapter les pratiques agronomiques au changement climatique.

À l'UFC-Que Choisir, nous avons relevé la recommandation du GIEC régional sur l'interdiction de construire des ouvrages de stockage de grande dimension (les mégabassines) pour les besoins de l'agriculture. Cette solution est inappropriée selon les chercheurs, en raison de l'évaporation excessive, des risques de pollution, et surtout de l'épuisement des nappes sur le long terme. Il faut désormais inciter les collectivités qui encouragent ce type d'installations à suivre cette recommandation.

Plusieurs actions que nous soutenons sont en cours de mise en œuvre dans notre département :

- Sécurisation de l'alimentation de certains territoires par la mise en place de solution de secours lorsqu'un secteur risque d'être en pénurie (par exemple le Pays de Retz). Cependant, nous nous interrogeons sur l'alimentation de l'agglomération nantaise à partir de la Loire, avec la remontée du bouchon vaseux de l'estuaire et la perte de débit du fleuve en période d'été. La solution de secours par la prise d'eau dans l'Erdre est très discutable, compte tenu de la pollution de cette rivière.
- Recherche de nouveaux forages (par exemple à Sion-les-Mines) ou la réactivation d'anciens sites, à condition que ceux-ci ne soient pas trop pollués en pesticides et en nitrates.
- Investissements pour diminuer les pertes dans les conduites. Globalement, les taux de rendement des réseaux en Loire-Atlantique (88,2 % pour Atlantic'Eau) sont supérieurs à la moyenne nationale (81,4 %), mais peuvent certainement être encore améliorés.

En revanche, nous regrettons que les collectivités ne soient pas plus ambitieuses dans leur politique d'urbanisme, pour réduire l'imperméabilisation des sols, récupérer les eaux de pluie, restaurer les zones humides. ●



Campagne de sensibilisation au risque du radon

L'UFC-Que Choisir des Pays de la Loire sensibilise depuis 9 ans le grand public à la qualité de l'air intérieur, dont le risque radon. Ce gaz naturellement radioactif est présent dans certaines habitations. Nos actions sont soutenues par l'agence régionale de santé (ARS), la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) et la région Pays de la Loire

Connaître le risque radon

Le radon est un gaz naturel radioactif, incolore et inodore. Il provient de la transformation des éléments naturellement radioactifs, présents dans tous les minéraux du sol, et plus fortement dans les roches granitiques. Dans l'espace confiné d'une habitation, il est susceptible de s'accumuler et atteindre des concentrations élevées. Il peut s'infiltrer notamment à travers une dalle poreuse, une fissure, le passage mal colmaté d'une canalisation, et se trouver piégé à l'intérieur de pièces insuffisamment ventilées. L'inhalation du radon accroît le risque de développer un cancer du poumon. C'est la deuxième cause de ce cancer après le tabac. Le danger augmente avec la concentration et le temps passé dans les locaux.

Nos actions au cours de l'hiver 2022-2023

Avec des collectivités territoriales, huit réunions de sensibilisation au risque radon ont été organisées cet hiver par notre association, sous des formes diverses. Au cours de ces soirées, des dosimètres ont été distribués gratuitement aux habitants pour effectuer une mesure du taux d'exposition au radon dans leur logement.

La pose d'un dosimètre pendant 2 mois, en période d'hiver, permet d'évaluer l'intensité de l'émanation de ce gaz dans une habitation. Les résultats sont exprimés dans l'unité de mesure spécifique au radon : le becquerel par mètre cube (Bq/m³).

Au cours de cette période, notre association a remis 354 dosimètres lors des différentes interventions que nous avons réalisées. Celles-ci ont été organisées avec l'agglomération de Pornic Pays de Retz (89) l'agglomération du Choletais (120), celle de Redon (47), la communauté de communes Erdre et Gèvres (41), la commune de Clisson (37). Nous avons aussi proposé à nos adhérents de bénéficier d'une mesure gratuite, avec une réunion au local de l'association, à l'issue de laquelle 20 dosimètres ont été distribués. Nous avons également appuyé l'action de la mairie de Nantes sur un quartier nord de la ville (115 dosimètres délivrés).

Après une exposition d'une durée de l'ordre de 2 mois, les dosimètres renvoyés à l'association ont été transmis à un laboratoire d'analyse. Au retour, les constats individuels sont envoyés par courrier de l'association aux destinataires.

L'UFC-Que Choisir insiste à l'occasion de ces présentations sur le fait que le résultat individuel est confidentiel. Le laboratoire, la collectivité organisatrice et

les services de l'ARS n'ont pas d'informations sur les coordonnées des personnes ayant reçu un dosimètre.

Les résultats globaux des mesures

Lors de cette campagne de l'hiver 2022-2023, 94 % des teneurs constatées sont inférieures à 300 Bq/m³, 6 % sont supérieures à 300 Bq/m³ dont une seule est supérieure à 1 000 Bq/m³.

Nous accompagnons les personnes ayant des résultats supérieurs à 300 Bq/m³, par des conseils téléphoniques ou une offre de rendez-vous au local.

Pour les habitants dont le score dépasse 1 000 Bq/m³, nous proposons de réaliser un diagnostic gratuit du logement. Cette opération est assurée par un organisme agréé (en Loire-Atlantique : l'association Ali-sée), dont le coût est pris en charge par les collectivités partenaires.

Perspectives du prochain hiver

Nos prochaines interventions sont programmées pendant l'hiver 2023-2024 dans les agglomérations de Redon, Pornic Pays-de-Retz, Erdre et Gesvres.

Nous proposons également aux collectivités des ateliers accueillant une vingtaine de personnes. L'objectif est de sensibiliser à la qualité de l'air intérieur, avec des exercices pratiques de lecture d'étiquettes de produits ménagers ou de bricolage et la fabrication de nettoyeurs domestiques.

Les dates et les lieux seront indiqués sur notre site et naturellement notre association se tient à votre disposition pour toutes informations sur ce sujet. ●



Vos témoignages



MOISON hors la loi, mais on le savait déjà

De Bernard, à Nantes

Je suis locataire d'un appartement géré par le Cabinet MOISON. Ce professionnel veut m'appliquer rétroactivement sur 6 mois une révision de loyer dont je n'avais pas été informé à la date anniversaire de mon bail.

Le contrat prévoit l'indexation au 1er octobre en fonction de l'indice (IRL). Il est renouvelé depuis par tacite reconduction. D'autre part, je constate que l'augmentation est de 3,6 %. Je croyais qu'il y avait cette année un bouclier de blocage des loyers à 3,5 %.

Merci de m'éclairer sur tout cela.

Notre réponse :

Nous avons signalé à plusieurs reprises les pratiques critiquables du Cabinet MOISON. Ce professionnel est peu recommandable pour les locataires dans l'activité de gestion, comme les copropriétaires dans celle de syndic.

Une fois de plus, ce gestionnaire s'illustre par une double irrégularité. D'une part, la révision selon l'indice officiel est possible chaque année à la date anniversaire du bail, mais selon la loi, "Si le bailleur manifeste sa volonté de réviser le loyer dans le délai d'un an, cette révision prend effet à compter de sa demande". D'autre part, vous avez raison : le gouvernement a limité la hausse des loyers d'habitation à 3,5 %.



Même un jeu vidéo est garanti par la loi

De Jean-Louis, à Sautron

Je vous contacte pour avoir vos lumières sur un litige concernant un achat numérique en ligne.

Il s'agit d'un jeu vidéo (Jedi Survivor) acheté 70 € sur l'application EA. Le jeu est directement téléchargé sur l'ordinateur, il n'y a pas d'objet physique. Il se trouve que le jeu est bourré de bugs (le studio s'est d'ailleurs excusé d'avoir lancé le jeu dans cet état avant de faire une mise à jour dans l'urgence). Aujourd'hui, le logiciel est toujours complètement bogué. En ce qui me concerne (et d'autres usagers aussi, selon ce que j'ai pu voir sur internet), je ne peux même plus l'utiliser.

Je pensais pouvoir exercer mon droit de rétractation, puisque nous étions dans les 14 jours. J'ai contacté le

service client, et ils m'informent que je ne suis pas éligible au remboursement. En effet, selon leur politique de vente, le consommateur est remboursé soit moins de 24 heures après avoir démarré le jeu pour la première fois, soit dans les 14 jours suivant l'achat, à condition de ne pas avoir lancé le jeu.

Notre réponse :

Le vendeur a raison pour ce qui concerne le droit de rétractation : celui-ci n'est possible pour un support numérique (comme un disque) que s'il n'a pas été descellé ; pour un "contenu numérique sans support matériel" (comme un jeu vidéo), la rétractation n'est admise qu'avant tout lancement.

Mais il ne faut pas vous rétracter, puisque le produit est défectueux : la garantie légale de conformité s'applique à ces produits depuis 2022. Le Code de la consommation a même complété ses dispositions pour organiser toutes les conséquences en faveur de l'acheteur, compte tenu des particularités de ces articles.



Véhicule neuf en attente de livraison, pas beaucoup de solutions

De Thomas, à Nozay

Nous avons commandé un véhicule chez RENAULT, pour une livraison prévue en début d'année. La concession nous a appelés fin décembre pour nous avertir que la voiture était fabriquée et qu'elle était en attente de transport pour l'acheminer à Nantes. Nous avons alors vendu notre véhicule actuel pour pouvoir financer le nouveau.

Mais à ce jour, malgré nos nombreuses relances hebdomadaires, notre auto n'est toujours pas arrivée. Ce retard est gênant pour nous au quotidien, dans notre activité professionnelle.

Nous leur avons transmis notre mécontentement et espérons une voiture de prêt, car la date est largement dépassée : réponse négative de RENAULT.

Nous leur avons également envoyé un courrier recommandé, sans suite de leur part. Je souhaiterais savoir quel recours il me reste. Peut-on attendre un dédommagement financier de RENAULT ?

Notre réponse :

Vous n'avez pas vraiment de recours, sauf si l'on démontre une faute du vendeur, mais il y a probablement une cause extérieure qui explique ce retard.

Pour tout dire, vous avez eu tort de revendre votre

véhicule avant d'avoir une certitude sur la livraison attendue, car c'est la véritable cause de votre préjudice. C'est à l'acheteur d'organiser cette transition, comme lorsque l'on change de logement (ne pas déménager sans pouvoir disposer du nouveau domicile).

En revanche, vous pouvez vous libérer de cette situation en faisant annuler la vente. C'est un motif légitime, après dépassement de la date annoncée. Votre acompte doit évidemment vous être restitué. ●



KOMILFO a tout faux

De Sandrine, à Saint-Herblain

Je vous contacte pour un problème que je rencontre avec la société KOMILFO, dans le cadre d'un changement des baies vitrées de mon appartement.

L'entreprise est venue à plusieurs reprises pour prendre les mesures. Ils m'ont proposé un devis de remplacement par des huisseries en PVC, et j'ai versé un acompte.

Mais le jour de la livraison, les ouvriers se sont aperçus qu'elles étaient trop grandes, à la suite d'une erreur dans la commande et la fabrication des pièces.

Le directeur commercial est venu sur place et leur a indiqué comment procéder pour les poser quand même. Ils ont donc taillé l'encadrement du mur et ont fait tomber des pierres dans la paroi par endroits. Ils ont rebouché avec de la mousse expansée.

Les fenêtres sont posées, mais il y a un problème d'isolation phonique. Le vendeur m'avait promis que j'aurais un gain de confort avec du PVC double vitrage, par rapport à du bois en survitrage. En réalité, je n'ai absolument aucune amélioration, la situation a même empiré. Mon logement donne sur un boulevard très fréquenté, et je ne dors plus la nuit.

Je n'ai pas revu le directeur commercial qui devait venir signer la réception des travaux. Je n'ai pas payé le solde de la facture.

Notre réponse :

C'est accablant : il faudrait dénoncer par écrit ce procédé contraire à toutes les règles de l'art, et exiger la réfection complète de vos huisseries, aux frais de KOMILFO.

Vous n'avez pas à payer le solde avant réception, et le mieux serait de faire venir un expert en bâtiment pour constater le résultat. ●



ENGIE exagère

De Sophie, à Nantes

Je vous écris, car mon contrat d'électricité a été renouvelé automatiquement en octobre dernier et mon tarif est passé de 0,15 € à 0,46 € TTC par kWh, sans information (j'ai simplement reçu une estimation de consommation annuelle par courrier).

Je n'ai pas réalisé tout de suite que mes problèmes financiers étaient dus à ma facture d'électricité, donc j'ai mis du temps à réagir. Ma consommation n'a pas évolué et je vis seule, mais je me retrouve avec une facture de 450 € en décembre, pour un appartement rénové à neuf en 2019.

Après plusieurs appels pour tenter de comprendre et d'obtenir un dédommagement, rien n'est possible avec ENGIE.

J'ai changé d'opérateur récemment, mais j'ai eu la surprise de recevoir une facture de clôture ENGIE de 926 € qui sera prélevée dans les prochains jours.

J'ai besoin de savoir si cette augmentation est légale et si je dois régler cette somme.

Notre réponse :

Les cas comme le vôtre se sont beaucoup multipliés ces derniers mois, avec l'expiration de contrats anciens, plutôt avantageux avant la crise des prix de l'énergie.

Vous n'avez pas à payer cette facture sans justification écrite. C'est au fournisseur de faire la preuve qu'il a informé le client, avant renouvellement, des nouveaux prix applicables.

Vous avez bien fait de changer de fournisseur, mais il faut alors révoquer l'autorisation de prélèvement pour ENGIE, directement auprès de votre banque. On discute après, pour ce qu'on doit vraiment. ●

Les fruits et légumes en circuits courts : bonne ou mauvaise affaire

Certains consommateurs achètent les fruits et légumes en circuits courts, comme les magasins de producteurs, les associations pour le maintien de l'agriculture paysanne (AMAP), les drives fermiers, les magasins de produits locaux, ou encore des épiceries coopératives (en milieu rural ou en ville). D'autres s'approvisionnent en supermarché de quartier, ou en hypermarché de périphérie. Nous avons voulu mesurer les caractéristiques de prix dans ces deux modèles de distribution.



Les objectifs

Le but de notre enquête était de savoir s'il est moins coûteux de se procurer les fruits et légumes frais en grande distribution, comme les enseignes essaient de nous le faire croire. Nous voulions aussi vérifier si les produits agricoles certifiés biologiques sont meilleur marché en grandes surfaces ou dans les magasins de circuits courts.

Pour répondre à ces questions, l'UFC-Que Choisir a lancé une enquête de terrain avec tous les bénévoles des associations locales, entre le 26 novembre et le 10 décembre 2022.

Le protocole

Les relevés de prix ont été réalisés par nos enquêteurs dans 406 magasins en circuits courts, répartis sur l'ensemble du territoire national en métropole (dont 17 en Loire-Atlantique). En parallèle, des relevés de prix ont été effectués en ligne par la fédération, sur les sites des drives des 7 principales enseignes de grande distribution (soit au total 5 257 magasins de grande distribution sur la France entière).

Dans ces deux réseaux, le panier de référence était le même. Les relevés portaient sur 17 fruits et légumes de saison : clémentine, pomme Gala, poire Conférence, ail, betterave, brocoli, carotte, champignon de Paris, chou blanc, chou-fleur, endive, fenouil, mesclun, navet violet, oignon jaune, poireau et patate douce. Les prix au kilogramme ou à la pièce dans le cas des choux ont été mesurés uniquement sur des produits en vrac (donc ni emballés, ni en botte). En outre, nous n'avons sélectionné que des fruits et légumes d'origine française.

Les résultats

En ce qui concerne le lieu de production, il a été observé que, dans les magasins, 65 % des enseignes

de circuits courts ne proposent que des produits français. Les mentions d'origine peuvent même être encore plus précises, puisque 66 % indiquent la ferme ou le lieu de production exact.

Une fois tous les prix relevés sur l'ensemble de la France, l'UFC-Que Choisir a pu établir que **le prix moyen d'un panier en agriculture conventionnelle s'établit à 38 € en moyenne. Ce coût est donc identique en magasin de circuit court ou en grande distribution.** En outre, ces fruits et légumes sont garantis frais, de bonne qualité, et vraiment du coin.

Cela dit, dans le détail, certains produits reviennent un peu plus cher à la ferme, comme les carottes, les poireaux ou le fenouil. Les cultures massives permettent les prix les plus bas dans cette filière.

En revanche, l'ail, la betterave, les oignons ou le mesclun coûtent vraiment moins cher en circuit court qu'en grande surface.

Pour certains produits, les prix plus élevés en magasin s'expliquent par leur politique commerciale. C'est le cas pour les fruits et légumes d'exception, dont la marge est fixée en fonction des attentes et revenus de clients plus aisés.

Autre bonne surprise : pour les aliments bio, le prix moyen ressort à 42 € en circuit court, mais à 48 € en grande surface. **Il est donc bien plus avantageux de faire ses achats en bio dans les filières spécialisées, plutôt que dans les rayons des hypermarchés.**

Pour repérer les points de vente en circuit court les plus proches, le site national QUE CHOISIR propose une carte interactive en accès libre. ●

Le tableau suivant présente les différents magasins en circuits courts visités par nos enquêteurs lors de cette campagne, dans les environs de Nantes. L'appréciation des prix répond à la légende suivante :

*** Très bon marché ** Bon marché * Prix modéré ■ Cher ■■ Très cher

Magasin	Panier conventionnel	Panier biologique	Origine des fruits	Origine des légumes
Chlorophylle 5 rue de l'Atlantique 44115 Basse-Goulaine		*	France	France
Magasin de la Ranjonnière Chemin de la Ranjonnière 44340 Bouguenais		■■	UE et hors UE	France
Nature de chêne 41 rue François René de Chateaubriand 44470 Carquefou	*	■■	UE et hors UE	hors UE
La ferme fruitière de la Hautière 1 chemin des Hespérides La Hautière 44240 La Chapelle sur Erdre	**		Union Européenne	France
La ferme du Limeur Lieu-dit Le Limeur 44240 La Chapelle sur Erdre	■■		France	France
La ferme des Cochons D'Antan 16 La Bézillière 44650 Legé		***	France	France
Bio Nant' 28 rue Fouré 44000 Nantes		■■	UE et hors UE	UE et hors UE
Les fermiers du coin 290 route de Vannes 44700 Orvault	***	■■	France	France
Marché des terroirs 6 rue Aristide et Marguerite Boucicaud 44700 Orvault	■■		France	Union Européenne
La P'rairie des saveurs Les Rairies 44860 Pont Saint Martin	***		Union Européenne	Union Européenne
Bon d'ici 8 rue Ordronneau 44400 Rezé	***		Union Européenne	France
Scopéli 20 rue de l'Abbé Grégoire 44400 Rezé		***	Union Européenne	Union Européenne
Chlorophylle 18 rue Ordronneau 44400 Rezé		■	Union Européenne	France
Colégram 31 rue Félix Faure 44400 Rezé		■■	Union Européenne	France
Chlorophylle 34 rue des plantes 44800 Saint Herblain		■	UE et hors UE	
La ferme de la Chebuette 5 rue Maître Jean 44450 Saint Julien de Concelles	**		France	France
Chlorophylle 13 rue Denis Papin 44980 Sainte Luce sur Loire		**	UE et hors UE	France

HOLIDOG, pas au poil

Pour des contrats de prestation de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel doit informer son client au moins un mois avant le renouvellement du contrat pour lui permettre de résilier à temps, selon l'article L 215-1 du code de la consommation. Si le professionnel ne s'est pas exécuté, le client peut résilier sans frais à tout moment après la reconduction du contrat.

Monsieur H. a fait appel à la société HOLIDOG pour faire garder son chat pendant l'été : cette société met en relation ses clients avec des particuliers qui s'occupent de garder les animaux de compagnie. Il a souscrit pour cela un contrat de trois mois. Jusque-là, tout allait bien.

Le client n'a reçu ensuite aucune nouvelle de cette société, mais il a constaté deux prélèvements qu'il n'avait pas autorisés, plusieurs mois après. Il s'agissait du renouvellement du contrat, qu'il a donc annulé après s'en être rendu compte. Mais HOLIDOG a refusé catégoriquement de rembourser ces deux prélèvements.

Notre adhérent s'est donc tourné vers notre association pour que nous l'aidions à récupérer ses fonds. Nous avons alors mis en demeure HOLIDOG de répondre favorablement à la demande de remboursement de notre adhérent, puisque le professionnel n'avait pas averti son client au moins un mois avant la



fin du contrat de la reconduction tacite de ce dernier. A défaut, Monsieur H. pouvait bien résilier quand il le souhaitait son contrat et obtenir le remboursement des prélèvements effectués après la fin de son premier abonnement.

HOLIDOG ne pouvait faire la preuve de l'envoi d'un courrier prévenant notre adhérent de la reconduction tacite de son contrat dans les délais impartis. Dans un premier temps elle a accepté le remboursement d'un seul des deux prélèvements (après tout, cela se tente). Sur nos conseils, Monsieur H. leur a notifié son mécontentement et son souhait d'un remboursement intégral, sans quoi il entamerait une procédure judiciaire.

Quelques jours après, HOLIDOG annonçait rembourser l'intégralité du montant dû : comme quoi, il ne faut rien lâcher pour faire valoir ses droits. ●

Avec CUISINES FRUCHAUD, on a eu chaud

En matière de travaux immobiliers, le professionnel est tenu à la garantie de parfait achèvement d'un an à compter de la réception des travaux. Il doit ainsi réparer tous les désordres signalés par le maître de l'ouvrage (le client), d'après l'article 1792-6 du Code civil. Pour écarter sa garantie, le professionnel doit faire la preuve que les désordres invoqués sont dus à une faute du client, par une expertise indépendante.

Madame B. a commandé des travaux de fourniture et pose d'une nouvelle cuisine, dont un évier en granit, un matériau en principe très résistant, à base de granit et de résine.

Quelques semaines après la fin des travaux, la cliente a constaté des traces blanches dans le bac et sur l'égouttoir de l'évier. Elle a signalé ce problème au vendeur immédiatement. Mais le cuisiniste a refusé toute prise en charge : il prétendait que ces défauts provenaient des plats chauds déposés sur l'évier par la cliente.

Pourtant, Madame B. était certaine d'avoir correctement utilisé cet évier, sans déposer ses plats encore chauds sur le revêtement.

Après notre premier courrier, le cuisiniste avait maintenu sa position en nous transmettant la réponse du fabricant, lequel estimait qu'il n'y avait pas de solution technique à ce problème lié à une faute du client. Nous avons alors mis en demeure CUISINES FRUCHAUD de remplacer l'évier défectueux au titre de la garantie de parfait achèvement. Nous avons souligné que la seule objection admissible serait de faire la preuve que les désordres seraient effectivement dus à une mauvaise utilisation par Madame B., par une expertise indépendante à la charge du professionnel.

En réponse, le vendeur a proposé de remplacer l'évier défectueux, la main d'œuvre et le déplacement restant à la charge de la cliente pour environ 160 €. Nous avons alors répondu en exigeant la gratuité intégrale de cette intervention, ce que Madame B. a finalement obtenu. ●

Avec BOOKING.COM, tout est facile, sauf se faire rembourser

D'après le Code civil, lorsqu'un professionnel annonce par écrit un remboursement, sans conditions, alors il s'engage irrévocablement au paiement de la somme.

Monsieur F. a réservé quatre nuits d'hôtel à Dublin sur le site BOOKING.COM. Mais la pandémie est passée par là et après plusieurs reports, l'hôtel a finalement décidé d'annuler tout hébergement dans son établissement. Le site de réservation a confirmé par écrit procéder au remboursement de la somme totale du séjour.

Mais Monsieur F. a attendu longuement ce versement sur son compte, sans aucun résultat. Il a donc réclamé ce remboursement, par courrier recommandé et par mail, mais cela n'a mené à rien.

BOOKING.COM a rencontré une difficulté de taille, car notre adhérent dispose de plusieurs cartes de crédit, dont certaines avaient été remplacées après expiration depuis la réservation de l'hôtel. Il ne savait plus laquelle avait été utilisée pour son paiement. La plateforme de réservation avait donc tenté de rembourser

sur la carte bancaire enregistrée lors du règlement primitif. Ce virement avait évidemment échoué, et BOOKING.COM ne s'en était pas aperçu.

La situation était donc bien embrouillée quand Monsieur F. est venu nous demander de l'aide. Par mise en demeure, nous avons rappelé à BOOKING.COM qu'il avait annoncé par écrit rembourser notre adhérent, et que cet engagement tracé valait contrat. Sans pouvoir faire la preuve du versement effectif sur un compte bancaire valide, le courtier était donc tenu de s'exécuter au moyen d'un virement à l'aide du RIB joint à notre courrier (solution somme toute simple et pratique dans cette situation).

Peu après notre mise en demeure, BOOKING.COM a enfin remboursé Monsieur F.

Bon à savoir : dans cette affaire, c'est en principe l'hébergeur qui aurait dû rembourser notre adhérent, puisque l'hôtelier n'était plus en mesure de respecter le contrat. Le site BOOKING.COM était ici un simple intermédiaire en ligne, mais en confirmant lui-même rembourser Monsieur F., il s'y était engagé irrévocablement. ●

GAN ASSURANCES n'assure pas vraiment

D'après le Code civil, le constructeur est responsable des dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui le rendent impropre à sa destination : c'est la garantie décennale des constructeurs. Pour des travaux immobiliers, le client a intérêt à souscrire une assurance dite "dommages-ouvrage", qui couvre après expertise le paiement des travaux de réparation des désordres d'ordre décennal.

Madame B. a fait construire sa maison par ARCADIAL, un constructeur qui est tombé en liquidation judiciaire en 2020.

Elle avait souscrit à l'époque une couverture en dommages-ouvrage auprès de GAN ASSURANCES. Cette assurance est obligatoire pour une construction neuve, en principe. Elle est coûteuse, mais permet de résoudre plus rapidement les problèmes sérieux, sans dispersion des recours entre les différents professionnels intervenus sur le chantier.

Ici, la propriétaire a constaté des zones de fragilité sur son toit plat, avec le risque de passer à travers en le nettoyant, puisque la toiture s'enfonçait.

Elle avait déjà adressé deux déclarations de sinistre qui avaient fait l'objet de réparations. Malheureusement, les désordres n'avaient pas disparu, si bien que Madame B. a été contrainte de déclarer un nouveau sinistre.

L'assureur a mandaté une expertise pour déterminer l'origine et la gravité des désordres, mais cette expertise n'en portait que le nom. L'expert ne s'est pas déplacé au domicile de la cliente, en raison de l'épidémie de Coronavirus. Il a seulement évalué les désordres par téléphone en visioconférence. GAN ASSURANCES a finalement écarté toute prise en charge : l'expert avait bien constaté les souplesses sur le toit plat et une fissure sur l'acrotère (un muret bordant la toiture), mais concluait que ces désordres étaient sans gravité.

Ne parvenant pas à se faire entendre, et inquiète des risques encourus pour simplement nettoyer son toit plat, Madame B. a consulté notre association. Nous lui avons alors conseillé d'engager elle-même une expertise amiable contradictoire, qui s'est révélée accablante. Le cabinet ARTHÉX a constaté des défauts d'étanchéité et des infiltrations d'eau rendant la couverture impropre à sa destination et engendrant un risque pour la sécurité des personnes.

Notre association a alors mis en demeure GAN ASSURANCES d'indemniser notre adhérente à hauteur du coût des réparations, qui s'élevaient finalement à près de 10 000 €, et de lui rembourser les frais d'expertise engagés.

L'assureur a considéré cette mise en demeure comme une nouvelle déclaration de sinistre et mandaté un expert, pour une nouvelle expertise dommages-ouvrage. Cette fois-ci, l'assureur a accepté de garantir et proposé une indemnité satisfaisante.

Mais Madame B. attendait encore le remboursement de ses frais d'expertise : nous l'avons donc réclamé à nouveau à GAN ASSURANCES, qui a finalement effectué le versement après plusieurs relances et menace de procès.

Cette affaire aura été éprouvante pour notre adhérente, qui a bataillé avec notre aide durant un an et demi avant d'obtenir entière satisfaction. ●

Litige express...Litige express...Litige express...

Monsieur P. était locataire d'un appartement géré par l'agence immobilière AFEDIM GESTION, qu'il a quitté après environ deux ans et demi d'occupation.

L'état des lieux de sortie était particulièrement précis, avec près de 40 pages, beaucoup de commentaires et des photos des pièces pour lesquelles des anomalies avaient été relevées, mais cela concernait principalement des défauts de nettoyage. Monsieur P. a signé l'état des lieux de sortie, mais sans vérifier chacun des commentaires notés.

Par la suite, l'agence immobilière a transmis au locataire sortant le décompte de sortie, et réclamé plus de 1 000 €, après avoir retenu le dépôt de garantie de 440 €. Près de 30 prestations ont été facturées selon un "bordereau de prix en vigueur" adressé à Monsieur P. peu avant le départ. L'agence facturait par exemple 38,50 € pour récuser la plaque de cuisson, 49,50 € pour lessiver un bout du mur de la cuisine ou encore 60,50 € pour nettoyer le garde-corps du balcon.

Ne souhaitant pas régler une telle somme, Monsieur P. a pris contact avec notre association. En consultation juridique, nous lui avons indiqué que le bailleur pouvait effectuer une retenue sur le dépôt de garantie, et même réclamer un complément, tant que les sommes sont justifiées par devis ou factures, et correspondent au coût des réparations des dégradations constatées en comparant l'état des lieux de sortie avec l'état des lieux d'entrée.

Après notre premier courrier, AFEDIM GESTION a revu sa facturation et finalement remboursé plus de 100 € à notre adhérent, soit l'annulation de plus de 1 000 € de retenue !

Notre conseil : *il faut être vigilant lors de la réalisation de l'état des lieux de sortie, et bien vérifier les mentions annotées avant de signer, même quand le document est effectué sur une tablette et qu'il est très long : ce sera la base des réclamations par la suite.* ●

Monsieur D.M. a commandé sur le site ASPIREFLEX.FR, dénommé FRANCKLIN, des sacs d'aspirateur pour à peine plus de 20 €. Mais la livraison prenait du retard, si bien que notre adhérent avait demandé à en être remboursé.

Le vendeur avait confirmé effectuer le remboursement dans les 20 jours, mais ce délai n'avait toujours pas été respecté.

Ne sachant pas comment se faire entendre, Monsieur D.M. nous a contactés : nous avons alors envoyé un premier courrier pour soutenir cette demande de remboursement.

A peine une semaine après notre intervention, Monsieur D.M. a enfin obtenu son remboursement.

Bon à savoir : *l'UFC-Que Choisir est alertée depuis plusieurs semaines de litiges récurrents avec ASPIREFLEX.FR, principalement sur la livraison des produits commandés ou leur remboursement. La direction départementale de protection des populations de Loire-Atlantique a annoncé qu'une enquête serait en cours à l'encontre de cette société et invite les consommateurs grugés à déposer leur réclamation sur signal.conso.gouv.fr.* ●

Monsieur M. a commandé un vélo d'appartement sur le site FITNESS DIGITAL. Quatre jours après, il s'est aperçu que le site du transporteur annonçait le colis comme livré, alors qu'il n'avait rien reçu. Il a commencé par réclamer des informations sur le site internet du vendeur.

Après plusieurs échanges de mails, il a eu la surprise de recevoir du vendeur une copie d'un bordereau de livraison avec une adresse et une signature qui n'étaient pas les siennes ! Il a tenté de démontrer l'erreur du transporteur avec une pièce d'identité, sans aucun résultat.

C'est ainsi que Monsieur M. a fait appel à nous pour l'aider dans ses démarches. Après l'envoi d'un premier courrier de signalement, FITNESS DIGITAL a annoncé avoir insisté auprès du transporteur, qui a reconnu son erreur et prévu une nouvelle livraison, à la bonne adresse cette fois.

Bon à savoir : *le vendeur en ligne est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat, notamment la livraison conforme, d'après le code de la consommation. De fait, si le bordereau de livraison ne comporte pas la signature du client, le vendeur est tenu de délivrer la commande dans un délai raisonnable, et sinon de rembourser le prix d'achat.* ●

Monsieur C. a commandé un véhicule neuf auprès de RENDAL 44, dont la remise des clés était prévue à l'automne.

Mais la livraison était sans cesse repoussée, semble-t-il parce que le véhicule était bloqué sur un bateau en raison d'une grève des dockers, et l'acheteur n'obtenait pas de nouveau délai de mise à disposition.

Ce retard lui causait des désagréments, puisque sa voiture commençait à présenter des signes de faiblesse, et les mois passaient sans nouvelles du vendeur.

Monsieur C. s'est alors rapproché de notre association pour connaître ses droits en pareil cas. Nous lui avons indiqué qu'il n'y avait pas de pénalité de retard automatiquement prévue par la loi et le bon de commande n'en mentionnait évidemment aucune. Mais nous lui avons conseillé de mettre en demeure le vendeur de s'exécuter (livrer le véhicule dans un nouveau délai raisonnable) et de verser une indemnité pour le préjudice subi.

Le vendeur aurait pu refuser de verser une telle indemnité, s'il faisait la preuve que le retard de livraison était bien dû à un cas de force majeure, dont il n'était pas responsable, d'après le Code civil.

Après notre premier courrier, RENDAL 44 a fait une proposition qui convenait à notre adhérent : Monsieur C. a bien été livré de son véhicule et a obtenu la prise en charge des frais de carte grise et de divers accessoires. ●

On a gagné en conciliation

BTHF toujours calamiteux

Cette année encore, BTHF (bureau technique de l'habitat français) restera dans notre liste grise des entreprises. Vous pouvez retrouver cette rubrique sur notre site, pour vérifier les enseignes avec lesquelles notre association a connu un nombre de litiges anormalement important.

Monsieur C. s'était fait démarcher à son domicile par BTHF et avait signé un bon de commande pour l'installation d'une ventilation positive dans l'habitat (VPH). Il avait versé un acompte de près de 1 500 € pour cette prestation et donné encore deux chèques pour régler ensuite le solde.

Les travaux avaient bien débuté mais n'avaient pas été achevés, et il semblait y avoir déjà des malfaçons. Heureusement, Monsieur C. avait pu faire opposition sur les deux chèques qui n'avaient pas encore été encaissés.

Avec le soutien de ses enfants et de notre association, il a aussi engagé une expertise amiable contradictoire, à laquelle BTHF était présente. Cette expertise a permis de démontrer que les travaux n'avaient pas été achevés et qu'il y avait des malfaçons, comme le non-respect des consignes du fabricant (aucune prise d'air extérieure n'avait été installée), ce qui nuirait au bon fonctionnement de la ventilation.

Par mise en demeure, nous avons alors réclamé à la société BTHF de remettre le logement en état à ses frais et de rembourser l'acompte versé. En effet, le rapport d'expertise faisait la preuve de non-conformités si importantes que cela engageait la responsabilité de l'entreprise et permettait de prononcer la résolution du contrat.

En réponse à notre courrier, l'entreprise a confirmé reprendre la ventilation, rembourser l'acompte et les frais d'expertise, et demandé que notre adhérent confirme n'engager aucune procédure contentieuse en échange.

Nous avons alors conseillé à Monsieur C. d'exiger un délai dans lequel BTHF s'exécuterait, par exemple 14 jours après signature de l'accord convenu. Cela fait, les employés de l'entreprise ont bien remis en état le logement.

Pour autant, le remboursement de l'acompte et des frais d'expertise se faisait encore attendre. Nous avons donc recommandé à Monsieur C. de se rapprocher d'un conciliateur de justice, en vue d'obtenir enfin ce versement, avant de saisir le tribunal au besoin.

Une réunion s'est tenue entre notre adhérent et ses enfants, un représentant de BTHF et la conciliatrice. L'entreprise a proposé de rembourser l'acompte uniquement, sans les frais d'expertise, ce qui convenait finalement au client.

Enfin, BTHF a respecté l'accord convenu et a bien reversé le montant de l'acompte à notre adhérent, après avoir remis en état son logement. ●

Face aux fraudes bancaires, LA BANQUE POSTALE a encore du mal

Les fraudes bancaires sont toujours nombreuses et les banques refusent encore quasi-systématiquement de rembourser les victimes. Pourtant, la banque doit rapporter la preuve que le client aurait véritablement autorisé le débit contesté, pour ce montant, ou bien qu'il l'aurait rendu possible par négligence grave à ses obligations de prudence. En plus, la banque doit faire la preuve que l'opération a été correctement validée.

Monsieur D. a reçu un mail qui semblait provenir de LA BANQUE POSTALE, pour mettre à jour ses coordonnées bancaires. Il y a donné suite sans suspecter le moindre instant une escroquerie.

Mais il a reçu peu après un SMS de la banque l'alertant d'un paiement auprès d'un site marchand pour près de 1 600 € et l'invitant à faire opposition en cas de problème. N'ayant jamais fait ni accepté un tel achat, il a donc fait bloquer sa carte bancaire puis il a contesté cette opération par courrier recommandé.

Mais LA BANQUE POSTALE a refusé tout remboursement, considérant que Monsieur D. avait été négligent en divulguant le code d'activation reçu sur son téléphone, qui aurait permis au fraudeur d'initier l'achat depuis son propre téléphone portable.

Nous avons alors mis en demeure la banque de rembourser ce débit, car elle ne faisait aucunement la preuve de la négligence du client. En effet, LA BANQUE POSTALE ne démontrait nullement que le mail frauduleux comportait des indices laissant supposer son origine frauduleuse. La banque aurait encore dû faire la preuve que l'opération avait bien fait l'objet de l'authentification du titulaire, ce qui n'était pas établi.

Sans réponse du professionnel, Monsieur D. a pris attache avec un conciliateur de justice, qui a échangé avec LA BANQUE POSTALE à maintes reprises. Cette démarche aura été efficace : la banque a finalement remboursé l'intégralité du débit frauduleux, avant l'engagement d'un procès qui lui aurait sans doute été défavorable. ●

On a gagné avant l'audience

Vice caché bien négocié avec STELLANTIS & YOU

Beaucoup de gens peuvent penser que la panne de leur véhicule est un vice caché, au regard des nombreux témoignages similaires sur les forums internet. Mais les réclamations même nombreuses ne suffisent pas : la preuve d'un vice caché nécessite la plupart du temps une expertise automobile. Le rapport doit permettre de démontrer que le défaut était existant avant la commande, non apparent pour l'acheteur, et si important qu'il rend le véhicule impropre à son usage ou le diminue sérieusement.

Madame T. et Monsieur M. ont acheté une voiture CITROEN d'occasion auprès de STELLANTIS & YOU à Saint-Herblain (anciennement PSA RETAIL), pour près de 9 500 €.

Les clients ont dû assez rapidement et régulièrement faire un appoint d'huile moteur, en raison d'une consommation anormale. Puis le véhicule est tombé en panne un beau jour, et a été remorqué dans un garage qui a estimé devoir remplacer le moteur : le coût de cette réparation s'élevait à environ 5 000 €.

Les propriétaires du véhicule ont adressé une réclamation au vendeur, mais sans résultat.

De nombreux clients semblent subir les mêmes dysfonctionnements, si bien qu'on peut rapidement penser à un vice caché. Nos adhérents nous ont donc contactés pour être aiguillés sur les démarches à entreprendre afin de faire valoir leurs droits.

Nous avons indiqué à Madame T. et Monsieur M. qu'une expertise amiable contradictoire serait nécessaire pour obtenir une prise en charge. Il revient en effet à l'acheteur de faire la preuve d'un vice caché, c'est-à-dire un défaut particulièrement grave qui existait déjà au jour de l'achat, mais était caché pour les acheteurs. Cette preuve est d'autant plus délicate avec un véhicule d'occasion, puisque celui-ci est par définition imparfait.

Le rapport a confirmé les doutes de nos adhérents : l'expert a relevé que la courroie de distribution était anormalement détériorée, signe d'un défaut du moteur déjà existant au moment de la vente, dont la gravité rendait le véhicule impropre à son utilisation. Il a même fait remarquer que cette anomalie était connue du réseau CITROEN.

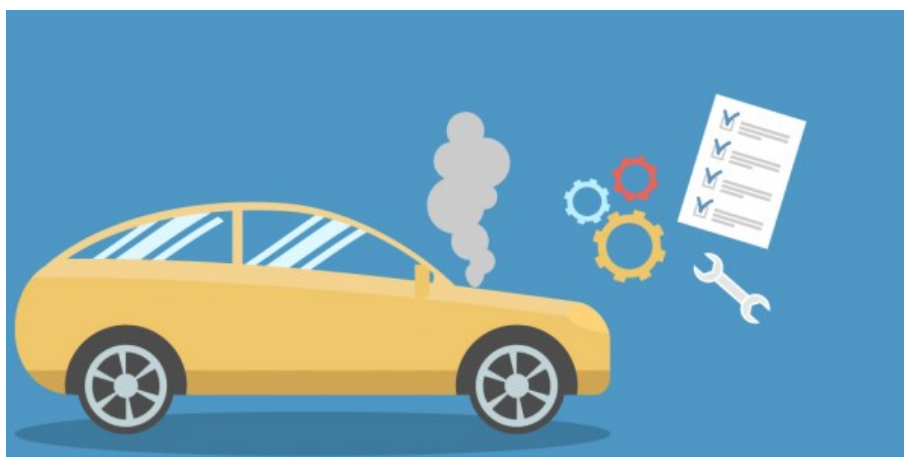
Compte-tenu du coût des réparations (plus de la moitié du prix d'achat), les clients ont préféré annuler la vente. Nous avons donc mis en demeure STELLANTIS & YOU de reprendre le véhicule et rembourser le prix d'achat. Les frais d'expertise et le coût de l'assurance payés depuis la livraison étaient également exigibles. En effet, le vendeur professionnel est tenu d'indemniser intégralement l'acheteur de toutes les conséquences dommageables engendrées par le vice caché, selon la jurisprudence de la Cour de cassation.

Sans réponse du vendeur, nous avons aidé Madame T. et Monsieur M. à saisir le tribunal, en ajoutant une indemnité pour la privation d'usage du véhicule depuis son immobilisation.

Finalement, nos adhérents n'auront pas eu besoin de s'expliquer devant le juge : un accord tout à fait satisfaisant a été obtenu peu avant, et intégralement respecté, si bien que Madame T. et Monsieur M. ont pu se désister de l'instance engagée devant le tribunal.

Bon à savoir : les frais d'expertise automobile peuvent être pris en charge par l'assureur auto, si une garantie de protection juridique a été souscrite. Sinon, il faudra avancer ces frais en mandatant vous-même un expert indépendant, et le remboursement des honoraires pourra être réclamer au vendeur, si l'expertise permet de démontrer l'existence d'un vice caché.

Mais si le véhicule a été acheté neuf depuis moins de deux ans, ou d'occasion depuis moins d'un an, à un vendeur professionnel, le plus simple sera de réclamer une réparation au titre de la garantie légale de conformité du Code de la consommation, qui n'impose pas forcément une expertise. ●



TECHNITOIT, sans foi ni loi

Les exemples de travaux ratés par TECHNITOIT sont nombreux dans nos publications. Mais les méthodes commerciales de ces entreprises franchisées leur garantissent toujours des commandes. Dans la présente affaire, cette marque peu recommandable cumulait une prestation calamiteuse, des promesses non tenues, et une incroyable mauvaise foi dans le procès engagé par nos adhérents.

La famille O avait commandé à TECHNITOIT un nettoyage de toutes leurs façades. Dès la réception des travaux, les clients ont signalé plusieurs malfaçons. L'entreprise n'a pas donné suite aux demandes de reprise. Mais plus d'un an après, la garantie de parfait achèvement étant expirée, nous avons préconisé une expertise amiable contradictoire. Le rapport (ARTHEX) était accablant, et le professionnel a proposé de réaliser lui-même les réparations. Mais le protocole d'accord signé en ce sens est resté sans suite. Nous avons alors conseillé de dénoncer par mise en demeure cette transaction inexécutée.

C'est dans ces conditions que nous avons proposé ensuite à nos adhérents de faire établir plusieurs devis de reprises par des professionnels sérieux, puis d'engager un procès.

Le juge s'est attaché à souligner tout particulièrement l'incompétence et l'incohérence de TECHNITOIT :

"Selon le rapport d'expertise, la peinture décorative est soufflée, fissurée, avec des décollements visibles et une fissuration du support d'enduisage. L'entreprise a reconnu le jour de cette réunion une mauvaise préparation du support.

Après dénonciation du protocole de reprises qui n'a pas été réalisé par TECHNITOIT, ce professionnel a encore disposé d'un délai d'un mois pour s'exécuter conformément à ses engagements.

La société TECHNITOIT prétend avoir proposé sa visite à plusieurs reprises sans pouvoir intervenir, mais elle ne justifie pas de ces tentatives ni de refus répétés des clients.

Ainsi, il est démontré que cette entreprise a fourni un travail de très mauvaise qualité, puis a promis de réparer sans donner suite à cet engagement écrit, ce qui justifie la résolution du contrat. La restitution du prix de la commande est prononcée, sans compensation au profit de TECHNITOIT, responsable de cette annulation et de la nécessité de refaire intégralement la prestation".

La société est condamnée en outre au paiement de 2 000 € pour couvrir les frais d'expertise et de recours exposés par les clients.

Jugement du tribunal judiciaire de Saumur, 21 novembre 2022, N° 11 22-00382 ●

Fraude bancaire : des clients obtiennent le remboursement

Le contentieux des escroqueries par internet ou téléphone par virements ou débits bancaires frauduleux a véritablement explosé ces deux dernières années. Il n'est pas toujours facile de faire condamner les banques récalcitrantes, surtout lorsque le client a donné trop de détails sur les procédés utilisés pour abuser de sa confiance. Mais deux affaires jugées à NANTES ces derniers mois montrent que cela reste possible.

Dans un dossier contre le CRÉDIT AGRICOLE ATLANTIQUE VENDÉE, le juge a souligné que *"D'une part, la banque ne rapporte pas la preuve que le courriel frauduleux qui a trompé le client pour le conduire à suivre les indications de l'escroc comportait des indices ou des anomalies permettant de soupçonner une falsification. D'autre part, les débits litigieux ont été réalisés avec la carte bancaire, et le CRÉDIT AGRICOLE affirme sans le démontrer que des codes SECURIPASS ont permis de les valider. Elle ne justifie pas avec des documents incontestables, même provenant de ces propres écritures, que ces opérations ont été authentifiées et comptabilisées régulièrement, comme l'exige la loi".*

Une autre décision contre LA BANQUE POSTALE est encore plus intéressante, parce qu'il s'agissait de virements effectués sur le compte bancaire, sans doute à partir d'un piratage. Le juge retient ici que *"Même en présence d'une négligence grave et avérée du client, il incombe à la banque de démontrer que l'opération a été authentifiée et n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre (...); mais la preuve de l'utilisation du service CERTICODE par le client, et que celui-ci aurait validé le RIB du bénéficiaire, n'est pas rapportée par LA BANQUE POSTALE, qui se contente de l'affirmer; le remboursement de 6 000 € s'impose en conséquence de ce défaut de preuve par la banque".*

Jugements du tribunal judiciaire de Nantes : 20 mai 2022 (N° 11 21-001954) et 14 décembre 2021 (N° 11 21-001369) ●



CONSO'NANTES

N° 105

Trimestriel
Juillet 2023

La revue de l'UFC-Que Choisir de Nantes

Abonnement 4 numéros 6 € ISSN 1024 G 79111

NANTES BRETAGNE

P7

LA POSTE

DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le
5 juillet 2023

UFC-Que Choisir de Nantes
1 place du Martray
44000 Nantes

Tél : 09 53 75 15 94
Tél : 07 68 03 54 74
contact@nantes.ufcquechoisir.fr

CONSO'NANTES est imprimé sur papier récupéré et recyclé.

Tirage de ce numéro : 2200 exemplaires.

Directeur de publication : Hervé LE BORGNE.

Mise en page et maquetage : Sophie MERCIER.

Imprimerie : La Contemporaine, 44985 Sainte-Luce-sur-Loire Cedex.

N° de commission paritaire : **1024 G 79111**

Abonnement annuel à la revue : 6 €.

Adhésion annuelle seule : 35 €.

Adhésion annuelle avec la revue : 41 €.

Dépôt légal : 5 juillet 2023.

Nos permanences

Nantes : 1 place du Martray

Lundi au vendredi de 9h à 12h et 14h à 18h

Remouillé : place de la Bosselle

Le vendredi de 9h à 12h

Contactez-nous au : 09 53 75 15 94 - 07 68 03 54 74

Ou écrivez-nous : 1 place du Martray 44000 Nantes

Courriel : contact@nantes.ufcquechoisir.fr

Site de Nantes : <https://nantes.ufcquechoisir.fr>