



# CONSOMMATEUR 53

INFORMER-CONSEILLER-DÉFENDRE

Le bulletin des consommateurs de l'UFC-Que Choisir de la Mayenne

## ÉDITO

L'association a tenu son assemblée générale annuelle le jeudi 21 mars dernier (voir CR en page 3).

Au moment où nous écrivons ces lignes – délais d'impression obligent – le nouveau bureau n'a pas encore été désigné.

Nous vous avons sollicité pour faire partie de l'équipe de bénévoles qui animent l'association. Le forum organisé à Laval a permis le recrutement de 6 personnes pour l'accueil des consommateurs, ce qui va permettre, après formation, de soulager l'équipe actuelle. L'équipe des enquêteurs va s'étoffer, avec également 7 à 8 personnes intéressées.

Il nous faut aussi renforcer l'équipe des conseillers litiges. Le titre peut faire peur. Les sujets sont si divers que la tâche est passionnante. Mais tourne toujours autour de la même problématique : les droits du consommateur ont-ils été respectés ? Et c'est principalement l'examen du contrat, de la facture, et parfois du rapport d'un expert sur les travaux réalisés, que va permettre de mettre en œuvre la défense de l'adhérent, face à un professionnel peu scrupuleux. Il faut se lancer, avec le soutien des anciens, d'une formation en interne et de notre juriste. Que vous soyez de Laval, de Mayenne ou de Château-Gontier, votre candidature nous intéresse.

Bien sûr, nous continuons à assurer des interventions auprès de différentes structures : Club, CCAS, associations, pour informer les consommateurs sur leurs droits et prévenir les éventuelles arnaques.

Avec notre fil d'Ariane : la consommation responsable. Le nutriscore, l'eau, la santé, la maîtrise de nos données personnelles, font l'objet de campagne nationales, relayées en local. Suivez nos actions sur notre site Internet !

Derrière ces actions, il y a la maîtrise du pouvoir d'achat. Et comme le logement est le premier poste du budget des ménages, nous avons décidé d'un consacrer notre dossier, afin de mieux vous informer sur vos droits. Bonne lecture.

## DOSSIER : LE LOGEMENT

### DROITS ET DEVOIRS RESPECTIFS DES LOCATAIRES ET DES BAILLEURS



## RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES



Cyril – Bourgogne-Franche Comté

\*Si les constructeurs de bâtiments ne tiennent pas leurs promesses d'économies d'énergie, Il n'hésite pas à faire démolir les constructions. Bénévole à l'UFC-Que Choisir depuis 26 ans, Il défend les consommateurs victimes de malfaçons ou d'arnaques. Informer, conseiller et défendre les consommateurs, c'est notre combat depuis 1961. Et pour continuer, on a besoin de vous.

Devenez Bénévole !



## SOMMAIRE

### ÉDITO •

LES CAMPAGNES NATIONALES... •

### SOMMAIRE •

VIE DE VOTRE ASSOCIATION •

DATES À RETENIR •

### TÉMOIGNAGES

COMPTE-RENDU DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE •

POMPE À CHALEUR • Contrat [...] annulés

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ • Payée deux fois !

### DOSSIER : LE LOGEMENT

#### A SAVOIR

APPAREILS AUDITIFS • Le saviez-vous ?

DIX GESTES • Pour une bonne hygiène dans sa cuisine

TRAVAUX DE COUVERTURE • Le couvreur...

POMPES À CHALEUR • Des conflits possibles

#### DÉCRYPTAGE

APPEL DE LA BANQUE • Une arnaque très fréquente

INTERNET PAR SATELLITE • Le Très Haut Débit même...

TÉLÉPHONE FIXE ET ADSL • Fin du réseau cuivre...

1  
1  
2  
2  
2  
3  
3  
3  
4  
6  
6  
6  
6  
7  
7  
7

## VIE DE VOTRE ASSOCIATION

### Animations et représentations

Entre le 15 décembre et le 15 mars 2024, les bénévoles ont animé ou participé aux réunions suivantes :

#### En interne :

- Au niveau de l'association locale :
  - 1 réunion du Conseil d'administration.
  - 3 réunions mensuelles des bénévoles.
  - Réunion des commissions communication (Bulletin, Internet), juridique, formation.
  - 5 demi-journées de permanences litiges par semaine.
- Au niveau de l'Union Régionale UFC-Que choisir : réunion de l'assemblée générale et du Conseil d'administration, de la commission juridique, de la commission communication.

#### En externe – Réunions d'information des consommateurs :

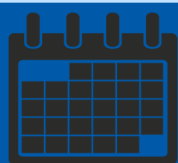
- 2 RV Conso sur la consommation responsable et les achats sur Internet.
- 1 réunion d'information sur les arnaques lors de l'AG des retraités de l'automobile.
- Organisation du forum de recrutement du 26/01/2024.

#### En externe – Représentation des consommateurs et usagers :

- 32 réunions relatives à la santé (Centres hospitaliers de Mayenne, Villaines-la-Juhel, Évron, Château-Gontier) : Conseil de surveillance, Commission des usagers, diverses commissions de gouvernance.
- 3 réunions de la Commission Locale de l'eau (Mayenne et Oudon) en préparation du PTGE (Plan Territorial de Gestion de l'Eau).
- 2 réunions du CA de la régie des Eau des Coëvrons.
- 2 réunions CODERST.

### NOTRE PAGE FACEBOOK

Scannez ce QR-Code pour aller dessus. Et abonnez-vous.



## DATES À RETENIR

21/03/2024 : Assemblée générale annuelle à 17h30 Quartier Ferrié, à Laval

21/05/2024 : Réunion d'information sur les vols et arnaques avec le Groupement de Gendarmerie de la Mayenne à Évron, salle du Trait d'Union, à 14h30.



UFC-QUE CHOISIR DE LA MAYENNE

31, rue Oudinot, 53000 Laval

Président et directeur de publication : J-M. Guinaudeau

Rédacteur en chef : J. Loisel.

Ont participé à ce numéro : Monique Dalibard, Clément Dauphin, Dominique Hamard, Jean Loisel, Jean-Michel Guinaudeau.

CPPAP : n°0121G93819. ISSN n°2101-4515.

Impression : Pégase Imprimeur, zone des Bozées, 53000 Laval.

Crédit images : Pixabay.com.

Avec le soutien de :



Ce numéro a été tiré à 700 exemplaires.

## COMPTE-RENDU DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Elle s'est tenue le 21 mars dernier

**D**evant 59 adhérents présents, plus de 70 adhérents ayant donné pouvoir, le président a présenté le rapport d'activité. Le nombre d'adhérents reste stable à 865, les nouvelles adhésions compensant celles qui ne sont pas renouvelées. Il n'y a que 32% des nouveaux adhérents qui renouvellent leur adhésion l'année suivante, l'adhésion étant trop souvent considérée comme le paiement d'un service rendu et non comme la participation à un mouvement de défense des consommateurs. Les visites au local, encore nombreuses avant la pandémie, se raréfient, les consommateurs privilégiant le téléphone, la messagerie Internet ou l'utilisation de notre plateforme de traitement des litiges en ligne à partir de nos sites Internet. Nos permanences téléphoniques sont assurées du lundi matin au vendredi midi par 17 bénévoles, qui ont reçues plus de 1200 appels en 2023.

Le traitement des litiges constitue toujours une partie importante de notre activité. Les conseillers litiges reçoivent sur RV à Laval le lundi après-midi, le mercredi et le jeudi après-midi, et à

Mayenne et Château-Gontier le mercredi matin. D'autres rendez-vous peuvent être pris en dehors de ces plages horaires. Près de 350 RV ont été enregistrés.

Les conseillers litiges ont été sollicités pour 408 demandes de conseils ou d'aides pour le traitement d'un litige, dont 215 par l'intermédiaire de la plateforme en ligne. Ces dernières n'ont donné lieu à une adhésion que pour 13% d'entre elles.

Les litiges concernent en premier le logement et la construction, avec une partie des litiges de la rénovation énergétique, puis l'énergie, les télécommunications, les achats sur Internet, les litiges liés au tourisme, et enfin les fraudes bancaires, d'un montant souvent élevé. Ces sont près de 200 000€ que les consommateurs mayennais ont pu récupérer grâce au travail bénévole de l'association.

Les bénévoles de l'association représentent les consommateurs dans de nombreuses commissions pour défendre leurs intérêts, notamment sur les problèmes environnementaux et la santé. Pour ce dernier secteur, les bénévoles ont participé à 86 réunions

en 2023.

Les bénévoles animent également des réunions dans diverses instances pour informer les consommateurs sur leurs droits et prévenir les arnaques, notamment lors des démarchages téléphoniques, Internet ou physiques.

Les bénévoles participent également aux actions de l'Union Régionale réunissant les 6 associations locales, et aux enquêtes et campagnes de la fédération.

La trésorière Sylvie LANDELLE a présenté le rapport financier de l'année, qui se clos avec un report à nouveau de 5092€, mis en réserve. Compte tenu de cette situation, l'assemblée n'a pas modifié le montant de la cotisation.

L'assemblée a procédé au renouvellement de la moitié du conseil d'administration. 2 anciens membres n'ont pas souhaité se représenter. Deux nouveaux administrateurs ont intégré le conseil ; on compte 12 membres. A l'heure où nous écrivons ces lignes, le bureau n'a pas encore été nommé.

L'assemblée a été suivie par une présentation des litiges immobiliers traités par D. Hamard et des litiges sur les fraudes bancaires par C. Dauphin.

La réunion s'est terminée par un pot de l'amitié.

J-M GUINAUDEAU

## POMPE À CHALEUR

Contrats de prestation et de crédit annulés

**L**es établissements Jolly (enseigne commerciale **GLOBAL ENERGIE SYSTEM**) ont démarché Monsieur B. pour vendre et installer une pompe à chaleur pour une valeur de **24 900 euros**. Pour financer cet investissement, ce dernier a souscrit un prêt auprès de **DOMOFINANCE**.

Cependant, M. et Mme B. ont contesté leur contrat en invoquant plusieurs raisons :

1. **Absence des caractéristiques essentielles** dans le bon de commande.
2. **Absence de mention de recours à un médiateur.**
3. **Irrégularité du bordereau de rétractation détachable.**

De plus, GLOBAL ENERGIE a envoyé le contrat de crédit alors que M. B. l'avait résilié.

Le juge a statué en faveur de M. et Mme B. en prononçant la **nullité du contrat de prestation et du contrat de crédit**. Il a également ordonné la **remise en état des lieux dans leur état d'origine**. L'entreprise a la possibilité de récupérer le matériel installé dans un délai de **60 jours**, tout en s'engageant à remettre les lieux dans l'état antérieur. Enfin, la société DOMOFINANCE a remboursé les sommes prélevées. Ce dossier a été plaidé par **Maître Éric L'HELIAS**.

Nos amis de l'UFC de la Sarthe ont également obtenu une condamnation similaire contre la société GLOBAL ENERGIE SYSTEME et DOMOFINANCE, avec l'aide de **Maître Stéphanie ORSINI**.

C. DAUPHIN

## COMPLÉMENTAIRE SANTÉ Payée deux fois !

**M**adame L. a réglé deux fois sa complémentaire santé.

Son mari, employé dans la banque Indosuez intégrée dans le Crédit Agricole, est décédé en 2013. Malgré différentes relances auprès de PRÉDICA-CACIB, la compagnie d'assurances refuse de répondre. L'association intervient par lettre recommandée, puis par lettre suivie. C'est le mutisme, l'envoi d'un pli recommandé au Directeur Général du Crédit Agricole permet enfin de débloquer la situation. Notre adhérente récupère enfin les **7 466,55 euros**.

C. DAUPHIN

## LE LOGEMENT

La location d'un logement implique des droits et devoirs respectifs pour le locataire et pour le propriétaire. Voici les principaux points à connaître afin de garantir une relation sereine et respectueuse de la législation.



**U**n bailleur désigne une personne physique ou morale (banque, mutuelle, compagnie d'assurance), généralement propriétaire d'un bien immobilier et qui met celui-ci en location. Il signe dans ce cadre un contrat de bail avec son locataire, qui offre à ce dernier la jouissance du bien en échange du versement d'un loyer mensuel.

## Locataires en difficulté

L'immobilier locatif français n'a pas été épargné par la crise sanitaire sans précédent qui s'est abattue sur le monde. Certains bailleurs font actuellement face à des difficultés financières à cause de loyers impayés.

## - Trouver ensemble une solution

Quand le locataire peine à s'acquitter de ses loyers, mieux vaut d'abord tenter une résolution à l'amiable pour récupérer son dû. Bien sûr, le locataire doit payer son loyer et ses charges à la date fixée dans son bail. Pour autant, la réalité et ses difficultés peuvent conduire un bailleur à lui proposer certains aménagements.

## - Demander les aides !

Plusieurs dispositifs sont destinés aux locataires en difficulté. Malheureusement, parfois, l'information circule mal, et ils risquent de passer à côté de certains secours.

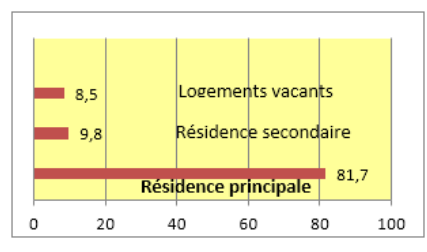
Le premier réflexe du locataire doit être de vérifier s'il remplit les conditions pour bénéficier d'une allocation logement. Avec le simulateur figurant sur le site de la Caisse d'allocations familiales (Caf.fr), il détermine en quelques minutes celle dont il peut

disposer. Depuis janvier, les aides personnelles au logement ont évolué.

Désormais, ce sont les revenus des 12 derniers mois qui permettent de les calculer, et non plus ceux d'il y a 2 ans. Et, afin de mieux s'adapter à la situation réelle et actuelle des bénéficiaires, le droit à l'aide est réétudié tous les trois mois.

À noter, le propriétaire bailleur a la possibilité de demander le versement direct de l'allocation logement au moyen du formulaire Cerfa 11362\*04 qui est disponible sur la plateforme Service-Public.fr. Si le bailleur la perçoit, il est, bien évidemment, tenu de la déduire du montant du loyer. Il est ainsi assuré de recevoir une partie des sommes dues.

## Répartition des logements en France (en %) :



Par ailleurs, le locataire devrait appeler la plateforme téléphonique « SOS loyers impayés » au 0 805 16 00 75.

Accessible du lundi au vendredi, ce numéro vert, qui dépend de l'ANIL, lui permet d'être mis en relation avec l'agence départementale d'information sur le logement (ADIL) la plus proche de son domicile. « L'avantage, c'est qu'il sera en contact avec un conseiller de proximité qui connaîtra non seulement les solutions existantes localement, comme les conditions d'octroi des aides du fonds de solidarité pour le logement du département, mais aussi les acteurs qui pourront l'accompagner : les travailleurs sociaux, le cercle associatif... »

Enfin, si les difficultés du locataire sont plus sérieuses, il lui sera conseillé de déposer un dossier de surendette-

ment.

## Le contrat d'énergie (gaz ou électricité)

Pré-requis : Le logement loué doit être équipé d'un compteur individuel faisant partie du réseau de distribution.

A son arrivée dans le logement, le locataire souscrit un contrat d'énergie (gaz ou électricité). Il choisit le fournisseur de son choix. Ceci résilie le contrat du locataire précédent (si celui-ci ne l'avait pas déjà fait). En effet, il ne peut y avoir qu'un contrat par point de référence mesure (PRM), c'est-à-dire numéro de compteur.

D'ailleurs, il est prudent de résilier son contrat d'énergie lors du départ du logement car, si le prochain occupant ne souscrit rien, l'ancien locataire sera responsable de sa consommation d'énergie, donc il devra continuer à payer.

Un compteur est attaché au logement et non à l'abonné. Il en va de même du contrat de fourniture d'énergie puisque chaque contrat correspond à un numéro de compteur dit « point de référence mesure (PRM) », appelé :

- point de livraison (PDL) pour un contrat de fourniture d'électricité ;
- point de comptage et d'estimation (PCE) pour un contrat de fourniture de gaz.



## Les troubles de voisinage

En aucun cas, le bailleur n'est responsable des troubles de voisinage sauf si les voisins sont ses locataires ou ses préposés (entrepreneur, gardiens...) (Cass. 3e civ., 15 octobre 2008, no 07-13971). Hormis ces exceptions, le locataire doit agir à l'encontre de l'auteur des nuisances sur le fondement du trouble anormal de voisinage (article 544 C. civ.).



## Les points importants du contrat de bail

### Le loyer

Le locataire est tenu de payer le loyer à échéance, ou d'avance si le contrat le précise. Son prix peut évoluer dans deux cas seulement : si le montant est manifestement sous-évalué par rapport au voisinage, ou **s'il est prévu une clause d'indexation** (c'est-à-dire une clause qui le fait varier en fonction de l'indice de référence des loyers IRL).

### Comment calculer l'indexation du loyer ?

Pour faire jouer la clause d'indexation, il faut un indice de référence (indice du 1er trimestre, 2e trimestre...). S'il n'est pas prévu clairement dans le contrat, alors le dernier indice publié au jour de la signature du contrat s'appliquera (art. 17 de la loi du 6 juillet 1989).

Le calcul sera effectué sur la méthodologie suivante :  $\text{Loyer} \times (\text{Indice de référence de l'année en cours} / \text{Indice de référence de l'année précédente}) = \text{Nouveau loyer}$ .

### La délivrance d'une quittance

Chaque fois que le locataire s'est acquitté de son loyer, le bailleur est tenu, si le locataire en fait la demande, de lui délivrer une **quittance pour le loyer payé**. En revanche, si le locataire ne l'a pas payé intégralement, le bailleur doit lui adresser un reçu (art. 21 de la loi du 6 juillet 1989).

### Le congé ou fin de bail

Pour que le bail prenne fin, il faut qu'il y ait eu un congé délivré par le locataire ou le bailleur (art. 15 de la loi du 6 juillet 1989).

#### 1. Le congé donné par le bailleur

Il ne peut donner congé que **six mois avant la fin d'une période triennale** (ou de six ans si le bailleur est une personne morale hors SCI familiale).

**Attention : le bailleur ne peut pas donner congé à un locataire âgé de plus de 70 ans et qui a un revenu annuel infé-**

*rieur à une fois et demie le montant annuel du SMIC, sauf à ce que lui-même (le bailleur) soit âgé de plus de 60 ans ou que ses ressources soient inférieures à une fois et demie le montant annuel du SMIC (le montant du SMIC horaire brut est fixé, depuis le 1er janvier 2011, à 9 €, soit 1 365 € bruts mensuels, sur la base de la durée légale de 35 heures hebdomadaires).*

#### 2. Le congé donné par le locataire

Il peut donner congé à tout moment (pas besoin d'attendre la fin du bail en cours), mais sous réserve de respecter un **délaï de préavis de trois mois**.

Le congé doit obligatoirement être **donné par LRAR (lettre recommandée avec accusé de réception)**, la réception faisant courir le délai de préavis.

La fin de bail se traduit par l'état des lieux de sortie entre le bailleur et le locataire et la restitution des clés par le locataire au bailleur. L'état des lieux de sortie doit être fait à la restitution des clés, qui est l'événement mettant fin à la responsabilité du locataire (il ne sera plus tenu des dégradations, des pertes et des réparations locatives).

**« Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, 39.9% des résidences principales sont occupées par des locataires. »**

#### La remise des clés à la sortie

Si le locataire ne rend pas les clés à la fin du préavis, il sera susceptible de devoir une indemnité d'occupation au bailleur ; de plus, il continuera à être tenu responsable des dégradations et des pertes qui surviendraient pendant qu'il détient les clés.

**Est-ce que le locataire doit des indemnités pour avoir conservé un double des clés ?**

**Oui.** Ce sont tous les jeux de clés que détient le locataire qui doivent être

restitués au bailleur, sans quoi le locataire risque de devoir des indemnités au bailleur pour maintien dans les lieux, et cela même s'il n'occupe plus effectivement les lieux (Cass. civ. 3e, 17 juillet 1997).

### L'état des lieux de sortie

Il est crucial pour établir les responsabilités en matière de réparations. En effet, en comparant l'état des lieux d'entrée et celui de sortie, on sait ce qui a pu être dégradé ou perdu et quelles réparations locatives n'ont pas été effectuées.

### Quelles sont les conséquences d'un défaut d'état des lieux de sortie ?

Le bailleur aura, dans ce cas, de grandes difficultés pour établir l'imputabilité des dégradations ou du mauvais entretien au locataire, ce dernier n'étant plus responsable de l'état du logement une fois que la remise des clés a eu lieu. Mais si le locataire a fait en sorte d'éviter l'établissement de cet acte (en partant sans prévenir le bailleur...), alors on pourra lui opposer un état des lieux fait avec un huissier sans sa présence.

### Le dépôt de garantie

Si le contrat prévoit un dépôt de garantie, il ne peut pas être supérieur à :

- Un mois de loyer hors charges pour les contrats conclus à compter du 8 février 2008 ;

- Deux mois pour les contrats conclus avant le 8 février 2008.

### Dans quel délai, le dépôt de garantie doit-il être restitué ?

Il doit être restitué au locataire dans le **délaï de deux mois qui suit la remise des clés** (art. 22 de la loi du 6 juillet 1989). **Seulement, dans le cadre d'une copropriété**, les tribunaux admettent que le bailleur ne restitue que 75 à 80 % du dépôt de garantie dans le délai de deux mois et ne rembourse le **solde dû qu'après la régularisation annuelle des charges** (Rép. min. no 4514, JOAN Q, 18.11.2002 page 4297).

J. LOISEL



## APPAREILS AUDITIFS

### Le saviez-vous ?

Un numéro d'identification unique est gravé à l'intérieur de la coque de votre appareil.

Il permet de retrouver le vendeur et les coordonnées de l'acheteur.

Si vous en trouvez un, portez-le chez un professionnel pour identifier son propriétaire. Je l'ai appris à mes dépens car mon audioprothésiste m'a appelée quand il a été rapporté dans une autre enseigne.

M. DALIBARD

## TRAVAUX DE COUVERTURE

### Le couvreur n'est pas forcément assuré pour tout

Cet article est à l'intention des propriétaires de biens immobiliers soit en construction ou en rénovation risquant en cas de sinistre important de ne pas obtenir une indemnisation de l'assureur du couvreur, lequel peut avoir disparu.

#### Les faits :

Un propriétaire fait réaliser des travaux d'étanchéité d'une toiture plate par un couvreur. Il s'agit d'un travail qui peut nécessiter des compétences spécifiques n'entrant pas dans le cadre de l'assurance décennale souscrite par le couvreur.

## POMPES À CHALEUR

### Des conflits possibles

La mode, à tort ou à raison, est à l'installation de pompes à chaleur.

Qu'elles soient air/eau ou air/air, les pompes à chaleur (PAC) fonctionnent grâce à une unité extérieure trop souvent bruyante.

Le gouvernement entend décréter la fin des chaudières à fioul et donc encourage l'installation de PAC avec des aides assez importantes.

Il est devenu assez fréquent que tentés par ce système de chauffage dit économique des propriétaires se font séduire par des démarcheurs dont l'installation peut paraître conforme aux normes applicables **mais entraîne des troubles pour les voisins.**

Le voisin incommodé par les bruits est

## DIX GESTES...

### ... pour une bonne hygiène dans sa cuisine

Pour limiter les risques d'intoxications alimentaires :

1-Les mains, au savon, je me lave avant et pendant la préparation des repas.

2-Tous les légumes, je lave avant la cuisson.

3-Des planches à découper propres ou différentes, j'utilise pour préparer les viandes, poissons et légumes.

4-De plats différents, j'utilise pour les aliments crus et les aliments cuits.

5-Je ne laisse pas plus de 2 heures hors frigo des aliments que j'ai préparés.

6-Mon frigo, je tiens propre en le net-

toyant au détergent en cas de débordement d'aliments.

7-A 4°C, je conserve les aliments frais dans le compartiment le plus froid, et les utilise le plus rapidement possible.

8-Les produits laitiers, les plats préparés frais, les produits traiteurs, les pâtisseries, je ne conserve pas plus de 3 jours.

9-Les viandes hachées, je cuis à cœur.

10-Je ne cuisine pas pour les autres si je suis malade.

Scanner le QR-Code ci-dessus pour voir la vidéo de ConsoMag « Dix gestes simples pour une bonne hygiène dans nos cuisines »

**au besoin de se faire conseiller notamment par une association dans les Maisons de l'Habitat et aussi faire appel à la compétence d'un maître d'œuvre**, car à défaut le propriétaire pourra être responsable de malfaçons pouvant exister ou avoir existées au moment de la revente de l'immeuble.

Cass. Civ 3 30.3.2023 NW22-12.320

D. HAMARD

Arrêt consultable sur Google :



Difficile pour un client d'apprécier les compétences du couvreur en fonction des travaux commandés et s'il est assuré en garantie décennale.

La Cour de Cassation a jugé que le maître de l'ouvrage, donc **le propriétaire du bâtiment qui commande des travaux de couverture doit vérifier avant le début des travaux que l'assureur en garantie décennale de cet artisan couvre bien le travail demandé.**

Il est **indispensable d'avoir l'attestation de la garantie décennale valable pour la période des travaux et**

parfaitement en droit de se plaindre.

#### Si vous êtes cette victime de tels troubles, que faire ??

**Faire** enregistrer les bruits par un professionnel qui pourra **vérifier le nombre de décibels ;**

**Faire comprendre au voisin qu'il convient de trouver une solution.**

A défaut, il est possible de faire une **démarche près de la mairie** susceptible dans le cadre de ses obligations de sanctionner le voisin récalcitrant et aussi de l'inviter à agir. Certains arrêtés municipaux disposent que le fonctionnement d'une PAC ne doit pas entraîner de nuisances.

Un **conciliateur de justice** peut aussi être contacté.

Si l'action amiable reste lettre morte, la triste solution est alors d'**aller en justice, mais avant une intervention de QUE CHOISIR peut être salutaire.**

#### Conseils pour l'installation de PAC :

En règle générale, il faut la plus grande prudence pour faire confiance à un installateur et ne pas faire intervenir une entreprise inconnue pour l'installation d'une PAC.

Éviter de placer la pompe vers ses voisins. Ne jamais installer une PAC en limite de propriété. Éloigner la PAC des ouvertures.

Voir l'enquête lancée par Que choisir auprès des abonnés à sa newsletter et publiée sur son site le 10 février.

D. HAMARD

## APPEL DE LA BANQUE

### Une arnaque très fréquente

Une personne vous contacte directement par téléphone, en se faisant passer pour un conseiller bancaire. L'UFC-Que Choisir vous éclaire sur cette arnaque et ses déclinaisons (faux coursier). **Retrouvez tous nos conseils sur notre site Internet :**



## TÉLÉPHONIE FIXE ET ADSL

### Fin du réseau cuivre prochainement

Avec le déploiement de la fibre optique, le réseau de cuivre, utilisé pour accéder à la téléphonie fixe et à l'ADSL, est appelé à disparaître.

#### Pourquoi le réseau de cuivre est-il amené à disparaître ?

Pour plusieurs raisons : Il est vieillissant. Il coûte cher en entretien à son propriétaire Orange. Il offre des performances bien moindres que la fibre pour Internet.

#### Quand la fermeture du réseau de cuivre interviendra-t-elle ?

La phase de transition a commencé depuis 2023 et continuera jusqu'en 2030, par zones. Avant la fermeture définitive du réseau dans votre commune, votre opérateur devra vous contacter afin de vous inciter à opter pour une technologie alternative. Dans le même temps, une campagne d'information sera menée dans votre commune, sous la forme d'affiches, de réunions publiques, de permanences, etc.

**En Mayenne, le réseau cuivre sera arrêté :**

- Le 31 janvier 2025 pour Livré-la-

## INTERNET PAR SATELLITE

### Le Très Haut Débit même en « zone blanche »

Vous avez choisi de vivre à la campagne, dans un coin isolé ! Hélas, il y a de forte chance pour que vous soyez dans « une zone blanche », zone de réception du téléphone mobile, d'internet, de la télévision très mauvaise, voire absente, et où la fibre, pour des questions de coût, n'arrivera sans doute jamais.

Pourtant, la couverture Très Haut Débit de 100% du territoire était une promesse. Cette promesse peut être respectée grâce à la **technologie satellite**. Une **parabole bien orientée permet de capter des signaux aussi puissants que la fibre** (débit descendant 200 Mbits/s, montant 15 Mbits/s). Avec un

décodeur, c'est la télé de qualité.

Cette offre satellite Très Haut Débit est déployée par Nordnet. **Orange** la propose depuis novembre 2023, pour un **abonnement de 49,99€/mois**, proche de celui de la fibre par Orange, et si votre **zone est déclarée éligible, l'installation de la parabole est largement subventionnée**.

Attention, si vous avez la télévision par satellite, il faudra changer de parabole. Compte tenu du délai de réponse du signal, la technologie satellite n'est **pas adaptée aux jeux en ligne**.

Enfin, il est vraisemblable que d'autres opérateurs proposeront des offres similaires.

J-M GUINAUDEAU

**touche ;**

- En novembre 2025 pour 20 communes de Laval agglomération dont Laval ;
- Le 27 janvier 2027 pour 105 communes.

**Voir le site de la préfecture de la Mayenne :**



#### Que dois-je faire ?

Si vous êtes concerné, **rapprochez-vous de votre opérateur**. Il est censé vous aider à trouver la meilleure solution pour vous.

#### Quand devrai-je me signaler ?

En théorie, **le plus tôt est le mieux**, même si la date de fermeture du cuivre dans votre commune n'est pas encore connue. Pour savoir ce qu'il en est, renseignez-vous auprès de votre mairie ou sollicitez vos voisins déjà raccordés afin qu'ils vous fassent part de leur expérience.

#### Aujourd'hui, je n'ai que le téléphone. Serai-je obligé d'opter pour un forfait Internet ?

Non. Une fois que vous aurez fait installer la fibre, votre opérateur vous délivrera un boîtier (box) sur lequel brancher votre téléphone. Rien ne vous oblige à prendre un forfait Internet. Vous pourrez conserver un abonnement « téléphonie seule », à condition que votre opérateur en propose un.

#### Puis-je en profiter pour changer d'opérateur ?

Tout à fait. Il vous suffit de contacter celui de votre choix.

#### Que se passera-t-il si je ne fais rien ?

Une fois le réseau de cuivre fermé, vous ne pourrez plus ni téléphoner ni accéder à Internet. Votre abonnement au cuivre sera automatiquement résilié. Vous pourrez toujours lancer des démarches pour passer à une autre solution, mais vous risquez de vivre quelque temps sans connexion.






#### Ce basculement est-il payant ?

**Non. Le raccordement à la fibre est gratuit. Cependant, des frais annexes ne sont pas à exclure.** Heureusement, dans certains cas, des aides financières sont proposées.

Résumé de l'article de C. BROSSET

# NOUS CONTACTER ...

## MOYENS POUR NOUS JOINDRE

 <b>SITE INTERNET</b> Bouton « soumettre un litige en ligne » sur la page d'accueil de notre site	 02 43 67 01 18 <b>TELEPHONE</b> De 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 du lundi au vendredi midi	 <b>ACCUEIL RENSEIGNEMENTS</b> A Laval sans rendez-vous le lundi après-midi – Les autres jours, selon disponibilités des bénévoles.
 <b>COURRIEL</b> Envoyer le mail à : contact@mayenne.ufcquechoisir.fr	 <b>COURRIER</b> Envoyer à : UFC-QUE CHOISIR DE LA MAYENNE 31 rue Oudinot 53000 LAVAL	 <b>ACCUEIL LITIGES</b> Prendre rendez-vous par téléphone au 02 43 67 01 18

## TARIFS

 <b>RENSEIGNEMENTS</b> ↓ Gratuit	 <b>AIDE POUR UN LITIGE</b> ↓ Réservé* aux adhérents + participation aux frais de dossiers de 15€
--	---

\*Obligation définie par la loi.

## LIENS

 <b>SITE INTERNET</b> <a href="https://mayenne.ufcquechoisir.fr/">https://mayenne.ufcquechoisir.fr/</a>	 <b>FACEBOOK</b> @Ufc-Que Choisir De La Mayenne
--	--

## ADHESION

 <b>ADHESION ANNUELLE**</b> 30€	 <b>BULLETIN TRIMESTRIEL CONSOMMATEUR 53</b> 0,50€ l'exemplaire ou 2€ l'abonnement annuel (4 numéros)	 <b>ADHESION + 4 BULLETINS</b> 32€
--	--	---

L'adhésion peut être souscrite à partir de notre site Internet, bouton « Adhérer ! ».

\*\*L'adhésion à l'association locale est sans lien avec l'abonnement aux revues QUE CHOISIR.

## DERNIERES PUBLICATIONS QUE CHOISIR

**Que choisir mensuel AVRIL 2024** : tests de pâtes à pizza, de lave-vaisselle, de produits anticalcaire, Chez votre marchand de journaux.

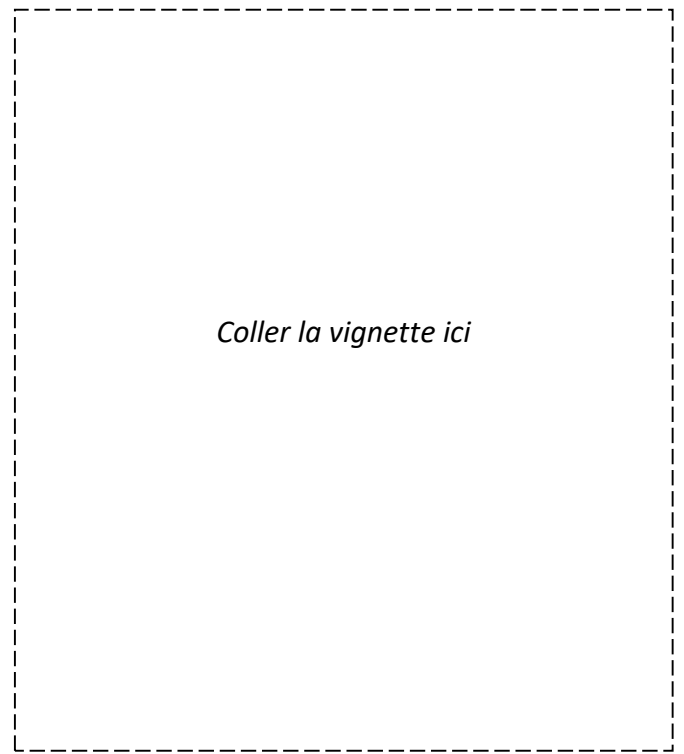
**Que choisir « PRATIQUE »** : n° 139. Chez votre marchand de journaux.

**Deux ouvrages :**

Tous les droits du consommateur 2023  
1001 idées de visites en France



Abonnez-vous à la lettre d'information hebdomadaire. C'est gratuit. Pour cela, scannez ce QR-Code :



Coller la vignette ici



Si vous êtes responsable d'une association, nous pouvons organiser pour vos adhérents un « RENDEZ-VOUS CONSO » au cours duquel ils pourront s'informer sur les risques d'arnaque ou sur une consommation plus responsable (eau, électricité, déchets).

Contactez notre association au 02.43.67.01.18.