



**Assemblée  
Générale  
Fédérale**

**Les, 9 et 10  
octobre 2021  
à Giens**

## **Le consommateur Franc-Comtois Octobre 2021**

Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N° 39 Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

### **Sommaire**

### **Édito** par Monique Bisson

**Page 2** Les 70 ans de  
l'UFC-Que Choisir



**Page 3-4** Voyages annulés -  
Remboursement des avoirs

**Page 5** Energie moins chère ensemble  
Report des inscriptions

**Page 6** La conciliation de justice

**Page 7** Délégués des défenseurs des droits

**Page 8-9** Généalogistes et successions

**Page 10** Litiges résolus



**Page 11** La consommation de comté

Cette rentrée apporte son lot de lourdes dépenses supplémentaires pour les consommateurs. Tout d'abord, et pour une part importante dans les budgets, les hausses de l'énergie. Et même si l'on peut appeler de nos vœux un meilleur contrôle de ces consommations par des efforts d'isolation, elles représentent, pour les familles, une dépense contrainte à laquelle elles ne peuvent se soustraire. Et là encore, les inégalités sont criantes, entre un habitat moderne et un logement mal isolé.

L'UFC que choisir appelle les Parlementaires à actionner le levier de la TVA sur ces consommations et à voter la fin de l'aberration que constitue l'application de la TVA sur les taxes. Chacun a pu remarquer qu'au cours des dernières décennies ces taxes ont alourdi les factures.

**Autre combat** : les labels sont censés donner aux consommateurs des garanties en termes d'origine des produits, de préservation de l'environnement et des terroirs. Des analyses ont montré de grands écarts entre les promesses et la réalité. L'UFC demande, pour que les labels jouent leur rôle de repère, une révision des conditions de certification, des contrôles plus exigeants et que les aides publiques prennent comme critère les impacts environnementaux et socio-économiques.

L'UFC reste très attentive à tous vos problèmes de consommation. N'hésitez pas à venir nous rencontrer.

#### **Directrice de la publication :**

Monique Bisson - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir  
Site internet : <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

**70 ans**  
UFC  
**Que Choisir**  
le pouvoir d'agir!

**A** l'occasion des 70 ans de l'UFC Que Choisir, un van sillonne la France du 10 septembre au 18 décembre en desservant 42 villes.

Le van sera stationné à Besançon place Pasteur "le mercredi 20 octobre". Il viendra de Dijon et repartira en direction de Belfort.

**D**urant cette journée, des animations sur des thèmes très variés tels que l'alimentation, l'obésité, la consommation responsable, l'aide à la résolution des litiges, l'espace pétition, le démarchage, seront proposées par les bénévoles de l'association. Venez nombreux, des petits cadeaux vous y attendent. Nous vous accueillerons de 10h à 19h.

" Merci d'avance pour votre participation "



## Épandage des pesticides à proximité des habitations • Le gouvernement obligé de revoir sa copie

Publié le : 27/07/2021



À la suite des recours déposés par nos 8 organisations (1), le Conseil d'État vient de rendre une décision majeure dans la lutte contre les pesticides, en annulant, car insuffisamment protectrices, plusieurs dispositions encadrant leur épandage près des habitations : insuffisance des distances minimales pour les produits suspectés d'être cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (CMR 2) – plusieurs pesticides relevant de cette catégorie –, absence d'information réelle des riverains en amont des épandages, insuffisante protection des riverains et travailleurs. Le Conseil d'État rappelle au gouvernement l'importance de la protection de population contre les méfaits des pesticides et l'invite à prendre enfin sérieusement en compte l'avis des scientifiques en revoyant en profondeur sa copie sous 6 mois.



Voir dossier complet sur la revue Que Choisir de septembre 2021

# Voyages annulés - Remboursement des avoirs (Covid - 19)

*De nombreux consommateurs ont reçu un avoir en guise de remboursement de leurs vacances annulées en raison de la pandémie de Covid-19. Ce mode de remboursement concernait toutes les annulations de séjours entre le 1er mars et le 15 septembre 2020. Les premiers remboursements des avoirs doivent intervenir à partir du mois de septembre 2021. Vous n'avez pas utilisé votre avoir et souhaitez être remboursé, l'UFC-Que Choisir vous livre toutes les informations pour vous permettre d'obtenir le remboursement de votre avoir.*

## " Les réponses à vos questions "

### 1 / QUELS SONT LES AVOIRS CONCERNÉS PAR LE REMBOURSEMENT ?

Il s'agit principalement des avoirs émis par les agences de voyages à l'occasion d'une annulation de séjour entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 en application des mesures mises en place par le gouvernement qui prévoyaient l'attribution d'un avoir au lieu du remboursement en argent.

Sont également concernés les avoirs émis pour l'annulation d'hébergement touristique (hôtels, campings...), la location de voiture ou tout autre service touristique.

### 2 / L'AGENCE M'A DÉLIVRÉ UN AVOIR : À PARTIR DE QUAND PUIS-JE DEMANDER LE REMBOURSEMENT ?

Vous pouvez obtenir le remboursement de votre avoir à partir de la fin de sa durée de validité.

L'avoir est valable 18 mois, mais le point de départ des 18 mois n'est pas la date d'annulation de votre séjour ou de réception de l'avoir. En effet, le professionnel du tourisme devait, dans les 3 mois suivant l'annulation de vos vacances, vous adresser une proposition de nouveau voyage (identique à celui annulé et au même prix). C'est la date de réception de cette nouvelle proposition qui est le point de départ du délai de 18 mois de votre avoir.

Consultez notre outil afin d'obtenir une réponse personnalisée.

### 3 / L'AGENCE DE VOYAGES VA-T-ELLE ME REMBOURSER SPONTANÉMENT MON SÉJOUR ?

Oui, le professionnel du tourisme qui vous a remis l'avoir doit prendre l'initiative de son remboursement. Néanmoins, n'hésitez pas à prendre les devants afin de l'interroger par exemple sur la procédure qu'il a mise en place pour accélérer le traitement des remboursements.

Calculez la date à laquelle votre avoir doit vous être remboursé et 15 jours avant adressez un message au professionnel du tourisme.

### 4 / DANS QUEL DÉLAI ET SOUS QUELLE FORME INTERVIENDRA MON REMBOURSEMENT ?

Au terme de la durée de validité de votre avoir connaître, le professionnel du tourisme concerné doit spontanément procéder au remboursement de votre avoir, par virement SEPA s'il connaît votre IBAN, ou via la carte bancaire utilisée pour payer votre séjour.

N'hésitez pas à prendre les devants et à l'interroger par exemple sur la procédure qu'il a mise en place pour accélérer le traitement des remboursements et vous assurer qu'il détient vos coordonnées bancaires à jour.

Le remboursement doit être réalisé dans un délai dit « raisonnable » à compter de la fin de validité de votre avoir, soit une dizaine de jours.

### 5 / QUELS SONT LES DOCUMENTS À FOURNIR POUR OBTENIR LE REMBOURSEMENT ?

Le professionnel du tourisme qui vous a adressé un avoir dispose en principe de toutes vos coordonnées. Afin de faciliter votre remboursement, il est prudent de le contacter quelques jours avant la date de l'échéance de votre avoir pour vous assurer qu'il possède vos coordonnées bancaires à jour.

### 6 / JE NE RETROUVE PLUS MON AVOIR, PUIS-JE OBTENIR MALGRÉ TOUT UN REMBOURSEMENT ?

Oui, l'agence de voyages ou le prestataire de service touristique doit procéder spontanément au remboursement intégral des sommes versées lors de la réservation à l'issue de la durée de validité de votre avoir. Si vous avez égaré votre avoir, adressez-lui un e-mail ou un courrier avec les références de votre réservation et les éventuelles correspondances.

### 7 / L'AGENCE ME PROPOSE UNE PROLONGATION DE MON AVOIR : SUIS-JE OBLIGÉ D'ACCEPTER CETTE PROLONGATION ?

Non, le professionnel du tourisme ne peut, sans votre accord, vous imposer une prolongation de votre avoir. Vous n'êtes pas obligé d'accepter cette prolongation. Le professionnel devra vous rembourser votre avoir dans un délai dit « raisonnable » au terme de sa durée de validité.

### 8 / MON AGENCE DE VOYAGES M'INDIQUE QUE L'AVOIR N'EST PAS REMBOURSABLE OU REFUSE DE ME REMBOURSER. QUELS SONT MES RECOURS ?

Dans tous les cas, le professionnel du tourisme doit vous rembourser l'avoir qui vous a été remis.

Si malgré une tentative amiable, le professionnel refuse de vous rembourser, différentes solutions s'offrent à vous :

#### - UFC-Que Choisir.

L'une de nos associations locales pourra vous épauler dans votre litige en cas de difficultés.

# Voyages annulés - Remboursement des avoirs (Covid - 19)

## - Le médiateur du tourisme.

La saisine du médiateur du tourisme est gratuite et votre litige relève de sa compétence. Vérifiez préalablement que le professionnel concerné a bien adhéré à sa médiation. Depuis le début de la crise sanitaire, le délai de traitement d'un dossier recevable est actuellement d'environ 6 mois (177 jours).

## - Signal Conso.

Vous pouvez faire un signalement sur cette plateforme mise en place par les services de la répression des fraudes. Votre réclamation sera transmise au professionnel concerné mais cette administration ne traite pas les litiges individuels.

## - La garantie financière du professionnel du tourisme.

Vous avez la possibilité de lui demander votre remboursement 45 jours après avoir adressé une sommation de payer au professionnel qui ne s'est pas exécuté. La garantie financière aura 3 mois pour vous verser les fonds.

## - Saisir la justice.

Cette démarche est gratuite pour les litiges inférieurs à 5 000 euros et il suffit de remplir un formulaire. Néanmoins, les délais de procédure sont longs. Il faut attendre en moyenne une année pour obtenir une décision.

## 9 / MON AGENCE DE VOYAGES A FAIT FAILLITE : À QUI DOIS-JE ADRESSER MA DEMANDE DE REMBOURSEMENT ?

Le remboursement de votre avoir sera toujours possible malgré la liquidation de votre agence. Différentes démarches doivent être réalisées. Adressez-vous rapidement à la garantie financière de l'agence de voyages. Il est prudent de faire cette démarche au plus tôt. La faillite de l'agence de voyages entraîne souvent la fin de la garantie financière. Mais celle-ci doit prendre en charge les dossiers reçus dans les 3 mois suivant cette cessation. Reprenez d'abord votre contrat de réservation et l'avoir remis par l'agence ou consultez son site Internet. Cela vous permettra d'identifier le garant financier de l'agence de voyages. Cette information figure souvent en bas de page, à côté de l'identification de l'agence.

Adressez ensuite une lettre recommandée avec accusé de réception à l'organisme de garantie financière. Précisez dans votre lettre que vous intervenez auprès de lui suite à la liquidation de l'agence de voyages dont vous mentionnez le nom. Apportez le plus de détails et joignez une copie de la réservation initiale, de l'avoir et un RIB. Vous devrez aussi prouver la date à laquelle l'agence vous a adressé une éventuelle proposition de nouveau voyage. Une copie de l'e-mail ou du courrier reçu doit suffire.

Sauf contestation de sa part, l'organisme de garantie financière doit vous rembourser dans un délai maximum de trois mois. Dans certaines circonstances, ce délai peut être allongé.

En plus de la première démarche, il est utile de déclarer sa créance correspondant au montant de l'avoir auprès d'un professionnel désigné par le tribunal de commerce lors de la faillite de l'agence. Cette démarche doit être réalisée dans les 2 mois de la mise en liquidation de l'agence de voyages.

Pour trouver ses coordonnées, vous pouvez prendre contact avec le tribunal de commerce du département dans lequel l'agence s'est immatriculée au registre du commerce et des sociétés (RCS).

## 10 / OÙ TROUVER LES COORDONNÉES DE LA GARANTIE FINANCIÈRE DE L'AGENCE DE VOYAGES ?

Vous trouverez les coordonnées du garant financier du professionnel de tourisme sur les documents contractuels qui vous ont été remis (contrats, factures, bon de réservation)

mais aussi sur son site Internet. Elles se situent généralement en bas de page d'accueil du site.

## 11 / L'AGENCE PEUT-ELLE RETENIR DES FRAIS SUR MON REMBOURSEMENT ?

Non, le professionnel ne peut pas vous facturer de frais au titre du remboursement de votre avoir.

## 12 / L'AGENCE A ANNULÉ MON VOYAGE ET NE M'A PAS PROPOSÉ D'AVOIR, NI DE NOUVEAU VOYAGE : PUIS-JE ÊTRE REMBOURSÉ ?

Oui, vous pouvez obtenir le remboursement de votre voyage annulé. Comme l'agence n'a pas respecté ses obligations, vous êtes en droit d'exiger la restitution immédiate du prix payé.

N'hésitez pas à nous informer de vos difficultés à obtenir votre remboursement.

## 13 / J'AI OBTENU UN AVOIR AVEC LEQUEL J'AI PU RÉSERVER UN NOUVEAU VOYAGE MAIS CELUI-CI A, LUI AUSSI, ÉTÉ ANNULÉ PAR LE PROFESSIONNEL DU TOURISME. QUAND POURRAI-JE AVOIR MON REMBOURSEMENT ?

Le professionnel du tourisme doit procéder dans les meilleurs délais à votre remboursement intégral. Depuis le 15 septembre 2020, les dispositions de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 ne s'appliquent plus et tous les voyages annulés par un professionnel du tourisme doivent être remboursés immédiatement.



## Energie Moins Chère Ensemble 2021

**Ensemble, avec l'UFC-Que Choisir, faisons baisser la facture d'énergie !**

**Campagne 2021**

- ✓ Offres GAZ et ÉLECTRICITÉ à prix fixes 1 an
- ✓ Offre «petits producteurs d'électricité renouvelable»
- ✓ Et toujours un contrat sûr

**ChoisirEnsemble.fr**

Inscrivez-vous **GRATUITEMENT** pour bénéficier de la campagne 2021 !

Renseignements et inscriptions jusqu'au 31 janvier 2022 inclus sur [choisirensemble.fr](http://choisirensemble.fr)

[www.choisirensemble.fr](http://www.choisirensemble.fr)

Depuis le lancement de la campagne « Energie moins Chère ensemble », les prix du gaz et de l'électricité ont explosé sur les marchés internationaux pour atteindre des sommets historiques.

Dans ces conditions Il est plus raisonnable et responsable de reporter les enchères le temps qu' une accalmie s'opère sur les marchés, sans doute au premier trimestre 2022.

En conséquence nous vous informons que les inscriptions à cette campagne sont reportées jusqu' 31 janvier 2022 inclus.

<https://www.choisirensemble.fr/energie/>

### TVA sur les taxes énergétiques

Halte à la profusion de taxes et contributions qui pèsent sur les factures d'électricité, de gaz ou de fioul domestique en s'ajoutant à la TVA... et en la faisant gonfler, puisque la TVA s'applique également à ces taxes. Et l'impact sur les factures de cette curiosité fiscale est bien loin d'être anecdotique puisqu'elle occasionne un surcoût annuel sur le budget énergie des ménages de 57 € pour les logements chauffés à l'électricité, de 48 € pour les logements chauffés au gaz et de 79 € pour les logements chauffés au fioul. Au total, c'est plus de 1,4 milliard d'euros que l'État ponctionne chaque année au titre de la TVA s'appliquant sur les taxes, dont 1 milliard d'euros sur la seule électricité.

Exigeons l'arrêt de cette aberration fiscale, aussi sournoise que coûteuse.

Alors que le prix hors taxes de l'électricité a augmenté de 40 % en 10 ans, la prise en compte de la couche fiscale aboutit à une hausse moyenne des factures de 50 % sur la période qui affecte tous les ménages, qu'ils soient chauffés à l'électricité, au gaz ou au fioul.

Si le gouvernement peut s'appuyer sur l'impératif de la transition énergétique pour justifier l'existence de taxes environnementales, il ne peut cependant aucunement dissimuler que l'assujettissement de ces taxes à la TVA n'a que pour seule vocation d'alimenter les caisses de l'État.

Alors que l'énergie constitue une dépense contrainte et que les diverses évolutions des habitudes des consommateurs (recours massif au télétravail, développement des véhicules électriques...) vont durablement peser sur la consommation d'énergie au sein des logements, il est impératif d'assainir et d'alléger la fiscalité pour qu'elle soit juste et économiquement soutenable pour les consommateurs.

***Nous demandons aux parlementaires, dans le cadre du projet de loi de finances pour 2022, de mettre fin à l'aberration fiscale que constitue l'assujettissement à la TVA des taxes et contributions, afin de rendre aux consommateurs du pouvoir d'achat, notamment dans un contexte d'explosion des factures d'électricité.***

# La conciliation de justice

## Qu'est-ce qu'un conciliateur de justice ?

### Un auxiliaire de justice assermenté

Le conciliateur de justice assermenté est bénévole. Il est nommé par ordonnance du premier président de la cour d'appel sur proposition du magistrat coordinateur de la protection et de la conciliation de justice et après avis du procureur général.

## Comment saisir le conciliateur de justice

Sur simple rendez vous auprès des :

- Tribunaux
- Mairies
- Maison de justice et du droit
- Réseaux France services
- Associations

### 5 bonnes raisons de tenter la conciliation

Le recours à la conciliation de justice est un moyen simple, rapide et gratuit de venir à bout d'un conflit en obtenant un accord amiable sans procès.



1. Rapide
2. Gratuite
3. Confidentielle
4. Droits préservés
5. Accord officiel

### Vous voulez devenir conciliateur de justice ?



[www.justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr)  
[www.conciliateurs.fr](http://www.conciliateurs.fr)

Trouver un lieu de permanence sur :  
[justice.fr](http://justice.fr) et/ou [conciliateurs.fr](http://conciliateurs.fr)

## Qu'est-ce que la conciliation ?

### Une évolution de la justice vers un monde apaisé

La conciliation permet de trouver une solution amiable pour régler un différend entre 2 parties ou plus, qu'elles aient ou non déjà saisi un juge.

### Un passage obligé lorsqu'un litige surgit

A moins que les parties n'aient préféré tenter une médiation ou une procédure participative, la conciliation de justice est obligatoire **pour les litiges de moins de 5000€** ou lorsque la nature du litige l'impose (*ex : bornage, distances des plantations, certaines servitudes*).

Elle peut intervenir en dehors de tout procès ou devant un juge ou être déléguée à un conciliateur de justice.

Elle concerne uniquement les litiges en matière civile.

## Le déroulé d'une conciliation

Deux chemins mènent à la conciliation

### 1 Conciliation extrajudiciaire

Le conciliateur de justice peut être saisi directement par l'une des parties ou par les deux parties. En cas d'échec le conciliateur informe les parties qu'elles peuvent saisir la juridiction compétente si elles le souhaitent.

### 2 Conciliation déléguée

A tout moment de la procédure le juge peut proposer aux parties de tenter de régler le litige grâce à un conciliateur de justice. Si aucun accord n'est trouvé les parties reviennent alors devant le tribunal.



### L'issue d'une conciliation

En cas d'échec et de saisine du tribunal, aucune information sur la tentative de conciliation ne peut être communiquée au juge.

Si un compromis est trouvé, le conciliateur de justice peut rédiger un contrat d'accord. Le juge peut alors homologuer la conciliation afin de donner à l'accord force de jugement.

## Conflits concernés

- Relations entre bailleurs et locataires
- Litiges de la consommation
- Problèmes de copropriété
- Litiges entre commerçants
- Litiges entre personnes
- Litiges et trouble de voisinage
- Litiges relevant du droit rural
- Litiges en matière prud'homale



Elle ne concerne pas les litiges d'état civil, de droit de la famille (*pension alimentaire, résidence des enfants, etc*), de conflits avec l'administration.

### La conciliation de Justice en chiffres

**2 290**  
conciliateurs  
de justice

\*Chiffres août 2019

**250 000** visites

par des particuliers soit 119 visites par an par conciliateur de justice

**150 000** saisines

directes par le particulier en vue d'une conciliation de justice

**51% de taux de réussite**

toutes affaires terminées confondues à l'exclusion des conciliations sans suite



# Délégués du Défenseur des droits

## DANS QUEL CAS CONTACTER UN DELEGUE DU DEFENSEUR DES DROITS ?

Que vous soyez une personne physique ou morale, de nationalité française ou étrangère, vous pouvez vous adresser à un délégué du défenseur des droits

### La défense des droits des usagers du service public

Si vous êtes en désaccord avec une décision ou un comportement d'un service de l'état, d'une collectivité territoriale ou de tout organisme de service public, et que les démarches préalables pour résoudre ce litige ont échoué.

### La lutte contre les discriminations

si vous êtes témoin ou estimez avoir fait l'objet d'une discrimination

Pour qu'il y ait discrimination au sens de la loi, les conditions suivantes doivent être réunies:

- un traitement moins favorable et par rapport à une autre personne placée dans une situation comparable dans un domaine déterminé par la loi (logement, emploi, santé, assurance, banque, loisirs...)

- sur la base d'un ou plusieurs des 20 critères prohibés par la loi tels que le sexe, l'origine, le handicap, l'âge, la grossesse, l'état de santé, la situation de famille

### La défense des droits de l'enfant

Si vous constatez que les droits d'un enfant ou d'un adolescent ne sont pas respectés ou qu'une situation met en cause l'intérêt d'un mineur

### La défense des droits dans le cadre des relations avec les forces de la sécurité

Si vous estimez avoir été victime ou témoin d'un comportement abusif de la part des personnes exerçant des activités de sécurité (policiers, gendarmes, agent de sécurité ou de surveillance...). Le délégué vous aidera à constituer votre dossier qui sera transmis aux services compétents du Défenseur des droits.

## QUE PEUT FAIRE LE DELEGUE DU DEFENSEUR DES DROITS ?

**Il vous écoute**, vous conseille et vous informe sur les démarches à effectuer, en toute confidentialité.

**Il vous oriente** vers le bon interlocuteur si votre dossier ne concerne pas les missions du Défenseur des droits.

**Il vous aide** à rechercher une solution amiable au niveau local. Si ce n'est pas possible, il vous aide à constituer un dossier qui sera transmis aux services compétents du Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau de 420 délégués bénévoles, présents sur l'ensemble du territoire national, en métropole et outre-mer. Vous pouvez les rencontrer gratuitement dans un des 650 points d'accueil près de chez vous : Maison de la Justice et du droit (MJD), Point d'accès au droit (PAD), préfecture, mairies...

Consulter la liste des permanences : [www.defenseurdesdroits.fr/contacter-votre-delegue](http://www.defenseurdesdroits.fr/contacter-votre-delegue)

La saisine du Défenseur des droits n'interrompt et ne suspend ni les délais de prescription des actions civiles, administratives ou pénales, ni ceux des recours administratifs ou contentieux.

Le Défenseur des droits ne peut remettre en cause une décision de justice



Faites respecter vos droits dans votre département

Face au droit, nous sommes tous égaux

"Pole emploi n'a pas pris en compte mon changement de situation"

Je ne comprends pas pourquoi la CAF ne me verse plus l'allocation de soutien familiale

cela fait plusieurs fois que jattends le versement de ma retraite

## Délégués du Défenseur des droits - Département du Doubs

Autorité administrative indépendante - loi de 2011



**Jean-Louis VERMOT-GAUCHY**  
jean-louis.vermot-gauchy@defenseurdesdroits.fr  
Zone Besançon, Pontarlier et autres  
Sur rendez-vous



**Jean-Claude LASSOUT**  
jean-claude.lassout@defenseurdesdroits.fr  
Zone Besançon, Montbéliard  
Sur rendez-vous



**Paul COIZET**  
paul.coizet@defenseurdesdroits.fr  
Zone Pays de Montbéliard, Maiche  
Sur rendez-vous

PERMANENCES - PERMANENCES - PERMANENCES - PERMANENCES

**BESANÇON**

**Préfecture du Doubs**  
6, rue Charles Nodier 25035 BESANÇON  
Tél: 03 81 25 11 71  
Permanences : tous les mardis

**Maison d'arrêt de Besançon**  
1er lundi matin du mois

**Patrice DU BOULET**  
patrice.du-boulet@defenseurdesdroits.fr  
Zone Pontarlier, Valdahon

**Prise de RDV au 06 14 20 12 70**

**VALDAHON**

**MSAP :**  
5 place du Général De Gaulle  
Permanences : les 1<sup>ers</sup> et 3<sup>èmes</sup> jeudis du mois.

**PONTARLIER**

**C.C.Grand Pontarlier :**  
22 rue Pierre Dechanet BP 49. 25301 Pontarlier cedex  
Permanences : les 2<sup>èmes</sup> et 4<sup>èmes</sup> jeudis du mois.

PERMANENCES PERMANENCES - PERMANENCES - PERMANENCES

**BESANÇON**

**Espace Ass. et d'Animation des Bains Douches**  
1, rue de l'école 25000 BESANÇON  
Tél: 03 81 41 57 58  
Permanences : le 1<sup>er</sup> vendredi du mois (le matin)

**BESANÇON**

**Maison de quartier de Planoise centre MENDELA**  
13, avenue Ile-de-France 25000 BESANÇON  
Tél: 03 81 87 81 20  
Permanences : 2<sup>ème</sup> vendredi du mois

**Maison de Services Au Public Planoise**  
7-9 rue Picasso 25000 Besançon  
Tél.: 03 81 87 81 20  
les deux derniers vendredis du mois

**MONTBÉLIARD**

**Maison de Services au Public**  
12 rue Ravel Petite Hollande 25200 MONTBÉLIARD  
Tél: 03 81 91 70 07  
Permanences : le mardi après-midi

**Référent Handicap**

PERMANENCES - PERMANENCES - PERMANENCES - PERMANENCES

**AUDINCOURT**

**MAIRIE Espace associatif - Bureau N°4**  
25400 AUDINCOURT  
Tél: 03 81 30 69 76  
Permanences : le jeudi matin

**MAICHE**

**Maison des services**  
24 rue Montalembert 25120 MAICHE  
Tél: 03 81 64 04 85 et 03 81 64 17 06  
Permanences : 3<sup>ème</sup> mercredi du mois le matin

**PONT DE ROIDE**

**C.C.A.S.**  
42 rue du Général Herr 25150 PONT DE ROIDE  
Tél: 03 81 92 79 92  
Permanences : 4<sup>ème</sup> mercredi du mois le matin

**SOCHAUX**

**MAIRIE**  
Cité administrative Maurice Thievent  
BP 73 089 25 600 SOCHAUX  
Tel: 03 81 94 16 34  
Permanences : dernier lundi du mois le matin

**HÉRICOURT (70)**

**C.C.A.S.**  
45 rue du Général de Gaulle 70400 HÉRICOURT  
Tél: 03 84 36 67 70  
Permanences : 1<sup>er</sup> vendredi du mois

**Maison d'arrêt de Montbéliard sur RDV**

# Généalogistes et successions

RCF Emission Consommation Enregistrement du 9 septembre 2021 Diffusion le 28 septembre 2021

## 1./ En quoi consiste l'activité du généalogiste en matière successorale ?

Le généalogiste peut être décrit comme un professionnel libéral, dont la mission est de rechercher et trouver les héritiers. Son activité revêt un caractère commercial. Il est souvent mandaté par le notaire, après que celui-ci ait effectué toutes les démarches utiles pour retrouver les héritiers du défunt.

Il s'agit donc d'un professionnel, qui, moyennant une part de la valeur des biens récupérés, offre à une ou plusieurs personnes, de leur révéler l'existence du patrimoine d'une personne, parent ou non du défunt, dont elles ignoraient qu'elles avaient vocation à hériter.

## 2./ Qui peut faire appel à un généalogiste ?

Toutes les personnes, qui ont un intérêt direct et légitime pour rechercher des héritiers. Il s'agit :

- des créanciers
- des cohéritiers
- du notaire en charge de la succession

Le notaire doit avoir déjà effectué des démarches utiles. Une fois les démarches effectuées, mais restées vaines, incomplètes ou incertaines, le notaire peut missionner un généalogiste. En pratique, le généalogiste peut assez rapidement être mandaté, dans la mesure où celui-ci peut accéder, sur autorisation du procureur de la République, aux registres d'état civil et aux registres d'enregistrement.

La personne, qui souhaite avoir recours au généalogiste, lui confiera alors un mandat, qui justifiera son intervention auprès des tiers.

## 3./ Un généalogiste peut-il faire des recherches sans mandat ?

En principe, aucune rémunération ni aucun remboursement de frais ne peut être demandé dans la recherche d'héritier pour le généalogiste, qui n'a pas préalablement obtenu un mandat pour cette opération.

En cas de succession vacante ou en déshérence, le généalogiste peut entamer des recherches, sans mandat, mais à ses risques et périls; En cas de succès, il propose un contrat de révélation d'héritiers.

## 4./ Qu'est-ce qu'un contrat de révélation de succession ou d'héritier ?

Le contrat de révélation de succession est un contrat, qui a pour objet de permettre à un héritier d'apprendre qu'il est bénéficiaire d'une succession, c'est-à-dire d'un héritage, dont il ignorait l'existence.

Il ne s'agit donc pas de rechercher si quelqu'un peut être l'héritier d'une personne, mais de révéler à cette personne que les recherches du généalogiste l'ont conduit à considérer qu'il est l'héritier d'une succession.

Souvent d'ailleurs, ce contrat est complété par un contrat de mandat, qui permet au généalogiste de maîtriser les relations entre l'héritier et le notaire en charge de la succession. Bien évidemment, le contrat va prévoir une rémunération pour le généalogiste. Cette rémunération est source d'un important contentieux.

## 5./ Quelles sont les conditions de validité du contrat de révélation ?

Pour être valable, le contrat doit avoir une cause. Autrement dit, si les démarches entreprises par le généalogiste sont inutiles, alors le contrat de révélation de succession est nul, si les héritiers étaient connus et/ou facilement localisables. Même si aucune forme n'est imposée pour le contrat, celui-ci doit respecter les prescriptions du Code de la consommation. Ainsi, si le contrat est adressé au domicile de l'héritier directement par le généalogiste, la personne disposera d'un délai de 14 jours, pour se rétracter si elle renonce à poursuivre l'exécution du contrat.

Le contrat n'étant pas réglementé, il repose donc en grande partie sur le droit général des contrats et la jurisprudence est notamment venue préciser la rémunération du généalogiste.

## 6./ Comment se calcule la rémunération du généalogiste ?

Ce n'est pas le notaire qui mandate le généalogiste qui le paye, mais bien les héritiers retrouvés, sauf à contester l'utilité du recours au généalogiste et à démontrer la faute du notaire. Pendant la phase de recherches, aucune rémunération, sous quelle que forme que ce soit, et aucun remboursement de frais n'est dû au généalogiste. Cela vaut, que le professionnel soit titulaire d'un mandat ou pas.



Lors de la révélation, aucun tarif réglementé ne s'applique pour déterminer la rémunération du généalogiste mandaté. Toute clause laissant penser l'inverse serait considérée comme abusive.

Le contrat prévoit souvent une rémunération de 30 % à 40% HT de l'actif net successoral que percevra à terme l'héritier retrouvé. Le contrat peut également prévoir le paiement de certains frais, mais cela doit être clairement indiqué.

Il existe une forme d'aléa, car si la succession a un passif supérieur à l'actif, alors le généalogiste ne percevra aucune rémunération pour son travail, selon le contrat, le généalogiste devra même supporter les dettes de la succession.

Il est toujours possible de négocier la rémunération avant la signature du contrat. Toutefois, même une fois acceptée, elle peut être contestée devant les juridictions. En effet, la Cour de Cassation affirme qu'il appartient aux juges d'évaluer si, au regard du service rendu, l'honoraire forfaitaire stipulé par le contrat de révélation au profit du généalogiste n'était pas excessif par rapport au service rendu, auquel cas il devait être réduit.

## **7./ Le généalogiste peut-il me demander un paiement si je refuse de signer le contrat ?**

Si l'héritier profite de la succession après l'envoi du contrat par le généalogiste sans toutefois signer la convention, le généalogiste peut toutefois prétendre à une rémunération sur la base du mécanisme de la gestion d'affaires prévu par le Code civil, s'il est prouvé que son intervention a rendu service à l'héritier. Le paiement sera toutefois limité aux frais exposés dans le cadre de son activité, il ne s'agit donc pas d'une véritable rémunération.

Dans ce cas, le généalogiste a cinq ans pour réclamer son paiement.

## **8./ Quels sont les recours contre un généalogiste ?**

En cas de litige avec un généalogiste, si vous avez signé un contrat avec ce dernier, vous pouvez saisir le médiateur de la profession, si vous respectez les délais de saisie, à savoir moins d'un an après votre première réclamation et si le contrat a été exécuté il y a moins de 5 ans.

En l'absence de contrat, il est possible d'avoir recours à un conciliateur de justice.

**Dans tous les cas,  
une association de  
consommateurs pourra  
également vous aider dans  
vos démarches.**

## LITIGES RESOLUS

### **• Remboursement de bons cadeaux :**

En juillet 2019 notre adhérente a commandé sur le site SPORT DECOUVERTE un week-end gastronomique pour un prix de 350 €. Ce bon cadeau était valable jusqu'au 2 juillet 2020.

Lors du premier confinement notre adhérente a alors pris attache avec la société pour demander l'impact des mesures liées aux conditions sanitaires sur la validité du bon. C'est à ce moment qu'elle l'a informée que le prestataire auprès duquel le bon pouvait être utilisé avait fermé définitivement.

Notre adhérente a alors demandé le remboursement de son achat, faute de pouvoir l'utiliser dans les conditions prévues. Cette demande a été refusée et un avoir lui a été communiqué valable jusqu'au 31 mars 2021.

En l'absence d'amélioration des conditions sanitaires, notre adhérente a alors de nouveau réclamé en vain le remboursement de sa commande. Malgré le fait que les conditions générales prévoyaient que la personne pouvait

demander le remboursement de sa commande, la société a refusé d'appliquer celles-ci et a imposé un avoir...

Dans un premier temps la société a refusé le remboursement après notre intervention au motif que la conversation enregistrée plus d'un an avant démontrait que le remboursement n'avait pas été demandé. Elle mettait également en avant ses nouvelles conditions générales pour refuser le remboursement.

**Après avoir demandé la communication de cet enregistrement ainsi que les conditions dans lesquelles celui-ci avait été conservé aussi longtemps au regard de la réglementation de la protection des données (RGPD), et rappelé que les anciennes conditions générales s'appliquaient bien au cas présent, la société a finalement consenti à rembourser notre adhérente.**

### • Refus de remboursement par l'assurance voyage :

Notre adhérent avait souscrit un contrat pour un séjour de 2 personnes du 26 août au 3 septembre 2018 via l'association ANTADIR dans lequel était inclus un contrat d'assurance.

Notre adhérent a subi des opérations chirurgicales en Juillet 2018 qui ne l'empêchaient normalement pas de partir en voyage à ce moment-là selon le chirurgien. Notre adhérent a donc payé le solde de son voyage après les opérations.



Cependant, une dizaine de jours avant le départ, notre adhérent a dû consulter son médecin qui a constaté une inaptitude à voyager pendant 1 mois.

En raison de cette impossibilité de voyager reconnue, notre adhérent a contacté les services d'ANTADIR par téléphone, pour déclarer le sinistre et demandé l'annulation de son séjour et donc le remboursement des frais engagés. L'association ANTADIR a alors déposé un dossier sinistre auprès de l'assureur.

L'assureur a refusé une prise en charge intégrale de son préjudice au motif que le problème médical empêchant le voyage était survenu en juillet lors des opérations. Il ne remboursait ainsi que les pénalités applicables à cette date où le voyage aurait dû être annulé selon lui.

Après réclamation par notre association mettant en avant que l'impossibilité de voyager n'était pas matérialisée directement après les opérations, l'assureur a revu sa position et a accepté de rembourser les frais d'annulation en totalité. Malgré les promesses de remboursement de l'assureur, notre adhérent a constaté qu'aucune somme n'avait été versée sur son compte ni pour la première prise en charge partielle ni pour le reste de l'indemnité.

Après contact avec l'assureur, celui-ci a précisé avoir versé directement à ANTADIR une première somme le 25 mars 2019 et le complément le 13 janvier 2021.

**Or l'association n'avait jamais remboursé notre adhérent, nous obligeant à intervenir auprès d'ANTADIR. Notre adhérent recevra finalement son remboursement accompagné d'une lettre d'ANTADIR exposant que grâce à leurs efforts, ils avaient réussi à obtenir le remboursement des sommes demandées. En plus de s'approprier le résultat de nos actions, ANTADIR n'a même pas été capable de reverser les sommes qu'elle recevait dans un délai raisonnable.**

# « La consommation de comté »

RCF Emission Consommation Enregistrement du jeudi 9 septembre 2021 Diffusion le octobre 2021

## Qu'est ce qui fait du comté un fromage emblématique de notre région?

Le comté est un fromage à pâte pressée cuite au lait cru de vache. Il se fabrique en meules de 55 à 75 cm de diamètre et de 32 à 45 kilos. Il faut environ 450 litres de lait pour fabriquer une meule. Cette taille d'un comté est à l'origine du regroupement des laits produits par les éleveurs dans des fruitières, système coopératif qui a perduré et qui donne sa spécificité au comté. On dénombre environ 190 fromageries.

## Quelle est la production de comté?

La production totale a doublé en 40 ans, pour atteindre 68 000 tonnes en 2020. 10% des ventes se font à l'export. C'est un fromage élaboré artisanalement, riche en phosphore, en calcium, en potassium et en protéine. C'est un fromage de garde, son affinage a lieu dans des caves adaptées, voire dans des forts. La durée d'affinage influe sur le goût : Avec un affinage de moins de 12 mois, on parle de comté jeune ou doux ; entre 12 et 18 mois, il s'agit d'un comté fruité. Au-delà de cette durée, on a affaire à des comtés vieux ou hors d'âge. C'est la 1ère AOC fromagère française en volume fabriqué.

## Quels sont les signes d'identification du comté?

Les meules de comté sont marquées afin d'en assurer la traçabilité, on peut y retrouver la fromagerie d'origine ainsi que le N° de lot et la date de fabrication. Chaque meule fait l'objet d'une notation : si elle est supérieure à 15, le Comté est classé extra et reçoit une bande verte avec une clochette, entre 12 et 15 le fromage reçoit une bande brune. La meule ayant une note inférieure à 12 sera déclassée.

La meule porte également le logo rouge et jaune de l'AOP, appellation d'Origine protégée obtenue en 1996, après l'AOC, Appellation d'Origine Contrôlée datant de 1958, tous 2 signes officiels de qualité.

## Quelle est la zone géographique de production du comté?

L'aire d'appellation « Comté » couvre une partie de 5 départements : l'Ain, le Doubs, le Jura, la Saône et Loire et la Haute Savoie. Le climat des zones de production de lait à comté est de type montagnard. Les terroirs sélectionnés constituent une flore très diversifiée, qui contribue à la richesse aromatique du fromage. Il faut toutefois

souligner que l'on constate une diminution de la biodiversité dans les prairies, ce qui a pour effet une certaine banalisation de la flore.

## Quel est l'impact environnemental de la production du comté?

En 10 ans, la production annuelle de comté a progressé de 14 000 tonnes, cela va de pair avec l'intensification des pratiques (augmentation de la taille des exploitations et de la production de lait par vache). Ceci accroît les impacts sur le milieu naturel via les rejets de matière organique. Une étude du laboratoire Chrono environnement de Besançon a, début 2021, désigné la production de comté comme source principale de pollution des rivières, notamment la Loue. Le cahier des charges du comté va intégrer cette approche environnementale. La meilleure rémunération du lait à comté est à ce prix.

## Et que pouvez-vous conseiller à ceux qui souhaitent en savoir plus sur le comté?

Tout d'abord, je les invite à découvrir la toute nouvelle Maison du comté de Poligny, ré-ouverte en mai 2021 et qui a attiré plus de 18 000 visiteurs durant l'été. Et n'oublions pas, sur un plan touristique, les routes du comté. Ensuite, je leur conseillerais de visiter un des hauts lieux de l'affinage du comté : soit le fort Saint Antoine vers Métabief, soit le fort des Rousses.

Enfin, l'ancien Directeur du CIGC (Comité Interprofessionnel du Gruyère de Comté), Jean Jacques Bret, vient de publier un ouvrage intitulé « Les héritiers du comté », sa lecture est de nature à satisfaire les passionnés de ce fromage de renom.





## UFC - QUE CHOISIR REGION FRANCHE-COMTÉ

### **BELFORT** AL 901

cité des associations 2 rue JP Melleville  
BP 462

90008 BELFORT CEDEX

TEL : 03 84 22 10 91

[contact@belfort.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@belfort.ufcquechoisir.fr)

**Lundi de 14h à 17h** (semaines impaires avec la présence du juriste) hors vacances d'été

**Tous les Jeudis de 14h à 17h** hors vacances d'été

### **DOLE** AL 381

27 rue de la Sous-Préfecture  
39100 DOLE

TEL : 03 84 82 60 15

[contact@jura.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@jura.ufcquechoisir.fr)

Permanences : 3A Avenue Aristide Briand - La Visitation  
salle N° 3

**Lundi de 17h à 19h**

### **BESANCON** AL 251 ( **sur rendez-vous** )

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon

TEL : 03 81 81 23 40

[contact@doubs.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@doubs.ufcquechoisir.fr)

**Mardi , Jeudi de 14 h à 18h** **Tous litiges**

(administration , automobile,  
copropriété,électricité,gaz,téléphone.....)

**Vendredi de 14 h à 17 h** **Banque et assurance**

### **VESOUL** AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX

TEL : 03 84 76 36 71

[contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr)

**Contact uniquement sur rendez-vous par message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71**

( Réponse sous 48H )

### **MONTBELIARD** AL 251 ( **sans rendez-vous** )

Rue de la Beuse aux loups

25000 Montbeliard

TEL : 03 81 94 52 64

**Lundi de 9h 30 à 11h30**

**Mardi de 14h à 16h**

**Jeudi de 9h30 à 11h30**

[contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr](mailto:contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr)

Consulter notre site internet

<https://doubs.ufcquechoisir.fr>

**Votre adhésion n'est pas le prix d'un service mais le soutien à un mouvement dont l'un des objets est de faire évoluer la législation et la jurisprudence vers une meilleure protection des consommateurs**

**Pour adhérer veuillez contacter votre association locale**