



Lire notre article
en page 3 et 4



INSCRIPTION JUSQU'AU 20 SEPTEMBRE
<https://www.choisireensemble.fr/energie/>

Le consommateur Franc-Comtois JUIN 2021

Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N°38 Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

Sommaire

Édito par Monique Bisson

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



Page 3-4 Energie Moins Chère
Ensemble 2021



Page 5-6 Le Médiateur de
l'Energie



Page 7 Convention AERAS



Page 8-9 Retour sur les litiges
traités en 2020



Page 10-11 Location de voitures



L'UFC QUE CHOISIR est attentive, depuis de nombreuses années aux problèmes de santé. Et s'il en est un qui inquiète, c'est celui de l'utilisation des pesticides à proximité des habitations.

En France, la loi fixe EN THEORIE, les distances minimales pour les épandages de pesticides, entre 5 M et 20 M selon les types de produits et de cultures.

Mais des chartes départementales permettent de déroger à ce socle national, au détriment de la santé des riverains. Ces chartes ont été sanctionnées par le Conseil Constitutionnel mais elles figurent toujours sur le site officiel de nombreuses Préfectures.

Cela crée des disparités territoriales infondées, alors que la priorité doit rester la santé publique.

Huit associations, dont la nôtre se sont associées pour demander leur retrait et elles ont déposé des recours pour que la loi soit respectée. Les distances préconisées sont déjà sujet à caution quand il s'agit de la proximité d'une école ou d'un terrain de sport.

Nous vous souhaitons un été agréable mais n'oubliez pas que la pandémie est toujours là.

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>



A l'occasion des 70 ans de l'UFC Que Choisir, un van sillonnera la France du 15 septembre au 30 octobre en desservant 42 villes. La Ville de Besançon sera concernée les mardi 19 et mercredi 20 octobre. Le van stationnera place de la Révolution. De nombreuses manifestations seront organisées à destination du grand public.

Assemblée Générale de l' UFC Que Choisir du Doubs (le 9 juin 2021)

► Retour sur l' année 2020

● Les adhésions :

Pour l'année 2020, le nombre d'adhérents à 1101, soit en légère baisse de 3,3% par rapport à 2019, où nous comptons 1139 adhérents.

● Les litiges :

En 2020, 290 dossiers ont été traités. Pages 7 et 8 vous retrouverez la typologie très détaillée des principaux litiges.

● Le partenariat avec la Clinique du droit :

Au 1er semestre 2020, notre association a accueilli 5 étudiants. La crise sanitaire n'a pas permis de mettre en œuvre ce partenariat au 2ème semestre.

● Résultat financier 2020 :

La clôture de l'exercice se solde par un excédent de 2884,62€ avec la prise en compte d'une aide exceptionnelle de l'Etat de 1500€ liée à la période de confinement.

● Les enquêtes proposées par la fédération :

Ce volet de notre activité a été également impacté par le contexte sanitaire. Toutefois, un certain nombre d'enquêtes ont été réalisées sur des thèmes tels que le démarchage commercial, le compostage, les masques, les vélos électriques ou encore le black Friday.

● Les relations avec les services de l'Etat :

L'UFC Que choisir du Doubs a effectué, dans le cadre de l'examen des dossiers, un certain nombre de signalements : 18 auprès de la Direction de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes, et 3 auprès de

la DREAL, au sujet notamment de contrôles techniques automobiles non fiables effectués par des centres agréés.

● La communication :

Notre association poursuit la publication de son journal trimestriel, intitulé « Le consommateur franc-comtois ». Cette publication destinée aux adhérents est mise en ligne sur notre site Internet doubs.ufcquechoisir.fr.

Sur ce site régulièrement mis à jour, vous trouvez de nombreuses informations, notamment des podcasts d'émissions Consommation au niveau des radios locales.

● L'Union Régionale (UR) Bourgogne Franche Comté :

Créée en février 2019, l'UR regroupe les associations départementales de la nouvelle région issue de la fusion. Elle coordonne notamment les actions de formation des bénévoles initiées par la fédération. Des bénévoles de notre association ont été désignés pour représenter l'UR dans diverses instances, c'est ainsi que l'un d'entre eux a siégé de décembre 2019 à janvier 2021 au CESER, assemblée.

● Conclusion :

L'année 2020 fut très compliquée à gérer et nous n'avons pas été en mesure de déployer nos actions habituelles en direction des consommateurs. Notre équilibre financier est fragile et repose en grande partie sur les cotisations de nos adhérents et leurs dons, ce dont nous vous remercions vivement.

● A l'issue de l'AG Mr Bianco Conciliateur de justice et Mr Vermot-Gauchy Délégué du défenseur des droits sont intervenus pour présenter leur missions respectives et répondre aux questions de l'assistance.



Energie Moins Chère Ensemble 2021

Énergie : une source constante de préoccupations

Alors que le tarif réglementé du gaz va disparaître en 2023, que le tarif réglementé d'électricité a augmenté de 50% depuis 10 ans, l'UFC-Que Choisir entend une nouvelle fois, permettre au plus grand nombre de profiter de prix attractifs et d'une sécurité juridique pour leurs contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité.

En savoir plus sur les modalités pratiques de l'opération ?

L'opération est ouverte à l'ensemble des consommateurs (hors professionnels et copropriétés) abonnés au gaz de ville et à l'électricité (hors offre « EJP » ou « Tempo » et desservis par les distributeurs nationaux de réseau (GRDF pour le gaz, et Enedis pour l'électricité) ou les entreprises locales de distribution de Grenoble (GEG), Metz (URM) et Strasbourg (ES –GRDS)

L'inscription est gratuite et ne vaut aucunement engagement de souscrire : les consommateurs sont toujours libres de souscrire à l'offre personnalisée ou non .

Même si j'ai participé aux campagnes précédentes, je dois m'inscrire à cette nouvelle campagne pour pouvoir bénéficier des offres lauréates.

La campagne s'articule autour de trois lots : un lot pour l'électricité et un lot pour le gaz avec des OFFRES À PRIX FIXES 1 AN et un lot « électricité : soutien aux petits producteurs de renouvelable » À PRIX FIXE 1 AN, pour stimuler l'investissement dans les petits sites de production d'énergie renouvelable situés en France. Sauf si un fournisseur national emporte chacun des lots, comme l'an dernier, il est donc possible qu'il y ait plusieurs fournisseurs lauréats.

Une participation aux frais d'organisation de la campagne sera demandée aux consommateurs souscripteurs qui donneront mandat au fournisseur lauréat de les régler en leur nom et pour leur compte (la contribution est réduite pour les adhérents des associations locales et/ou abonnés aux publications de l'UFC-Que Choisir). Vous n'aurez au-

aucun règlement à adresser à l'UFC-Que Choisir. Le montant de cette participation sera facturé aux seuls souscripteurs par le fournisseur, qui le reverse ensuite à la SAS Que Choisir.

Pourquoi inviter les consommateurs à quitter les tarifs réglementés de gaz et d'électricité ?

Aujourd'hui, les fournisseurs alternatifs peuvent durablement proposer des offres tarifaires compétitives par rapport aux tarifs réglementés proposés par les opérateurs historiques [EDF pour l'électricité, ENGIE (ex GDF Suez) pour le gaz]. De même, les tarifs réglementés permettent de moins en moins d'avoir une vue claire de l'évolution tarifaire: celui du gaz change tous

les mois, le tarif réglementé d'électricité a augmenté de 50% en 10 ans alors que l'on trouve des offres à prix fixes sur le marché libre. Enfin, au dire même des experts du secteur, les tarifs réglementés risquent de fortement augmenter dans les mois et années à venir.



Plus particulièrement, pour le gaz, alors que le tarif réglementé va disparaître en 2023, l'UFC-Que Choisir entend éveiller les consciences sur l'intérêt de comparer dès maintenant.

Alors que la sécurité de l'approvisionnement est garantie par les distributeurs nationaux, et que les conditions de marché permettent aux alternatifs de concurrencer durablement les tarifs réglementés, l'UFC-Que Choisir appelle les consommateurs, dans leur intérêt, à faire jouer la concurrence.

Comment la campagne se déroule-t-elle concrètement pour les consommateurs ?

La campagne « Energie moins chère ensemble » s'articule en trois temps : l'inscription (qui court jusqu'au 20 septembre inclus), le jour de l'enchère (détermination de l'offre finale) le 21 septembre 2021, et enfin la phase de souscription (à partir du 14 octobre).

Une fois l'offre finale déterminée, chaque inscrit recevra, (*par logement inscrit*) une offre personnalisée. Cette offre personnalisée présentera, au vu du profil de consommation renseigné, les économies potentielles réalisables en cas de souscription.

Afin que les inscrits reçoivent une offre personnalisée pertinente, il est important qu'ils renseignent au moment de leur inscription tous les éléments de leur profil de consommation (fournisseur actuel, consommation annuelle, puissance, etc.), la plupart des renseignements nécessaires figurant sur les factures d'énergie.

La campagne est sans engagement : c'est le consommateur et lui seul qui décide s'il souhaite ou non souscrire à l'offre personnalisée qui lui sera faite.

Quelles sont les conditions de participation pour les fournisseurs ?

Le cahier des charges est strict. Il est exigé des fournisseurs la présence impérative de clauses protectrices des consommateurs dans le contrat de fourniture de gaz et/ou d'électricité, mais également un traitement de vos réclamations vous assurant la présence de la Fédération UFC-Que Choisir à vos côtés durant un an en cas de besoin.

La satisfaction de ces deux conditions est un prérequis pour participer à l'enchère inversée qui déterminera le fournisseur lauréat pour chacun des lots, au vu de l'offre la moins disante à l'issue de la période d'enchère.

C'est une campagne conçue, initiée et organisée par l'UFC-QUE CHOISIR au travers de sa filiale la SAS Que Choisir. Compte tenu de la technicité de l'opération, l'association s'appuie sur l'expérience et les compétences d'un prestataire technique, la société DECO Proteste, qui assiste d'autres associations de consommateurs en Europe pour des campagnes similaires.

Qu'est-ce que le lot électricité « soutien aux petits producteurs renouvelable » ?

Soucieuse d'encourager l'investissement dans les petits sites de production d'énergie renouvelable, l'UFC-Que Choisir a instauré ce lot lors de la dernière campagne, à côté de l'offre classique. Conformément au Cahier des Charges, l'électricité de ce lot provient majoritairement de petits sites de production d'énergie renouvelable situés en France. Au moins 70% de l'électricité fournie annuellement sera issue de sites de production présentant les caractéristiques suivantes :

Installation de type éolien terrestre ou offshore (avec une puissance inférieure ou égale à 10 MW)

Installation de type photovoltaïque (avec une puissance inférieure ou égale à 250 kWc)

Installation de type hydraulique (avec une puissance inférieure ou égale à 20MW).

Cette part de la fourniture devra être produite sur le territoire français.

Pour les 30% restants, l'électricité fournie devra également provenir de sources renouvelables, sans restriction technologiques ou donner lieu à l'achat en équivalent de garanties d'origine émises par des installations implantées sur le territoire français. Un audit réalisé par un cabinet indépendant doit permettre d'attester le respect de ce cahier des charges.

L'UFC-Que Choisir appelle les consommateurs, dans leur intérêt, à faire jouer la concurrence.

Quel est exactement le rôle de l'UFC-QUE CHOISIR ?

L'UFC-QUE CHOISIR assure la logistique pour regrouper les consommateurs intéressés. Grâce à ses juristes elle a mis au point un cahier des charges permettant notamment aux consommateurs de faire valoir leurs droits.

Enfin en cas de réclamation, elle se fera communiquer la position du fournisseur et donnera son opinion au consommateur sur les éventuelles suites à donner.



Le Médiateur de l'énergie

Communiqué de presse du Mardi 18 Mai 2021

CONFIANCE, TRANSPARENCE ET LOYAUTÉ, TROIS PILIERS DU SUCCÈS DE L'OUVERTURE DES MARCHÉS DE L'ÉNERGIE

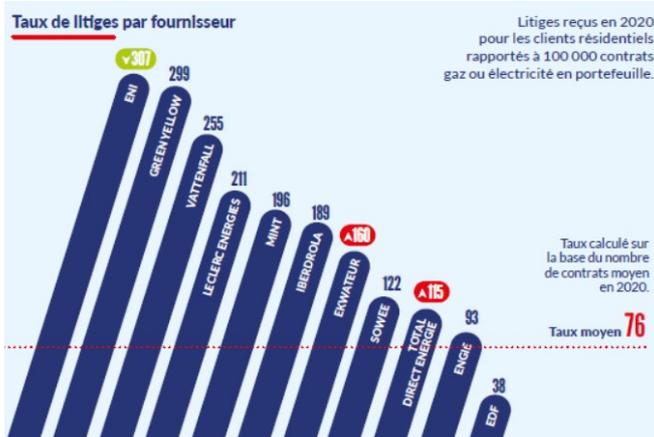
27 203 litiges enregistrés par le médiateur national de l'énergie en 2020 : soit une augmentation de 19% en 1 an. Le médiateur national de l'énergie, Olivier CHALLAN BELVAL, dénonce dans son rapport annuel les entreprises qui ne respectent pas la réglementation et ne traitent pas correctement les réclamations de leurs clients. Il fait 16 propositions pour améliorer la situation et renforcer la confiance des consommateurs.

Souscription, facturation, changement d'offre, résiliation : à toutes les étapes de la vie d'un contrat, les entreprises du secteur de l'énergie doivent être à la hauteur des attentes de leurs clients, qui doivent bénéficier de la qualité de service qu'ils sont en droit d'attendre. Dans son rapport annuel 2020, Olivier CHALLAN BELVAL, le médiateur national de l'énergie, rappelle aux opérateurs l'obligation qui est la leur en matière de loyauté et de transparence de l'information pour conforter la confiance des consommateurs, afin qu'ils retirent les meilleurs bénéfices de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie. En 2020, 27 203 litiges ont été reçus par le médiateur national de l'énergie. Cela représente une hausse de 19% par rapport à l'année précédente, après une hausse déjà de 35% entre 2018 et 2019. Si une partie de cette hausse est inhérente à un marché de plus en plus ouvert, une autre partie est liée à des dysfonctionnements et des mauvaises pratiques de certains opérateurs.



Carton rouge pour TOTAL DIRECT ENERGIE

En 2020, TOTAL DIRECT ENERGIE n'a pas été à la hauteur de ce que l'on pourrait légitimement attendre du 3ème fournisseur d'électricité et de gaz naturel sur le marché français, filiale d'un groupe international d'énergie. Les dysfonctionnements de son système d'information auxquels il est confronté depuis plusieurs mois, sans parvenir à y faire face, sont à l'origine de trop nombreuses et légitimes réclamations de ses clients. Le médiateur national de l'énergie a ainsi été saisi de problèmes de factures non émises, d'impossibilité d'obtenir le remboursement d'un trop perçu ou la résiliation d'un contrat, qui auraient dû être résolus rapidement par ce fournisseur. En raison du mauvais traitement tant des réclamations des clients que des médiations qui s'ensuivent, le médiateur décerne pour l'année 2020 un « carton rouge » à TOTAL DIRECT ENERGIE



Le fournisseur ENI reste sous surveillance

En 2020, le fournisseur ENI a nettement progressé dans le traitement des réclamations. Depuis le 1er janvier 2021, les litiges avec ce fournisseur ne représentent plus que 8 % de l'ensemble de ceux instruits en médiation (contre 16 % en 2020 et 19 % en 2019).

Néanmoins, au global, le fournisseur ENI reste celui dont le taux de litiges rapporté à 100 000 contrats résidentiels,

Le taux de litiges pour 100 000 contrats résidentiels de TOTAL DIRECT ENERGIE, (115/100 000 en 2020) ne reflète pas la très forte dégradation de la situation observée depuis plusieurs trimestres. Et cette tendance est loin de s'inverser, puisque depuis le début de l'année 2021, plus d'un litige sur trois instruits en médiation concernent des clients de ce fournisseur. Le médiateur national de l'énergie rappelle à TOTAL DIRECT ENERGIE qu'il doit traiter rapidement et correctement les réclamations de ses clients et l'appelle à se ressaisir et à mettre enfin en œuvre les moyens nécessaires pour y parvenir.

Le Médiateur de l'énergie (suite)

(307/100 000) en 2020, reste le plus élevé de tous les fournisseurs d'énergie. Ce résultat s'explique principalement par ses pratiques de démarchage, qui ont donné lieu en 2020 à 829 litiges, ce qui est le nombre le plus élevé tous fournisseurs confondus. Le démarchage à domicile, méthode de vente assumée par ENI pour faire croître rapidement son portefeuille de clients, est pourtant à l'origine d'abus de toutes sortes. Pour la première fois en avril 2021, Olivier CHALLAN BELVAL a signalé au procureur de la République des faits délictueux d'un démarcheur à domicile agissant pour le compte d'ENI, qui a rédigé un faux contrat de fourniture de gaz d'une personne résidant en EHPAD, qu'il n'avait bien sûr jamais rencontrée !

Les pratiques commerciales, « talon d'Achille » des fournisseurs

Les mauvaises pratiques commerciales ont représenté 2 132 litiges reçus par le médiateur en 2020. Déterminé à lutter contre le démarchage agressif et frauduleux, voire délictuel, le médiateur national de l'énergie a proposé à plusieurs reprises depuis février 2020 de l'encadrer plus strictement, notamment en interdisant la signature immédiate en présence du démarcheur, en obligeant à faire signer par le consommateur un document récapitulant les informations indispensables à la comparaison avec son offre actuelle et en renforçant les sanctions pour les fournisseurs concernés.

En finir avec les « résiliations inexplicées »

Il faut trouver rapidement des solutions pour faire disparaître les litiges récurrents, comme les résiliations de contrats dites « inexplicées », qui représentent 13 % des litiges reçus en 2020 (3 500). En général provoquées par des erreurs de références de compteur lors de la souscription d'un contrat, ces « résiliations inexplicées » ont augmenté de 30 % en 2020 par rapport à 2019. Afin de les éviter, le médiateur formule les propositions suivantes :

- Mettre en place un système de détection préventif des erreurs d'identifiants de compteurs ;
- Bloquer automatiquement la souscription d'un contrat, dès qu'un risque d'erreur d'identification du compteur a été détecté, notamment par la vérification systématique d'une deuxième information ;
- Appliquer des pénalités financières aux fournisseurs qui sont trop souvent à l'origine de ce type d'erreur.

16 propositions pour une ouverture du marché reposant sur la confiance, la transparence et la loyauté

Le médiateur national de l'énergie a formulé 16 propositions pour améliorer le fonctionnement du marché de l'énergie, notamment pour éviter les résiliations inexplicées, interdire ou encadrer plus strictement le démarchage, lutter contre la précarité énergétique, créer un véritable label de qualité des services clients des fournisseurs d'énergie, encadrer les offres à tarification dynamique... L'ensemble des 16 propositions sont consultables dans son rapport et sur son site internet.

Chiffres clés du médiateur en 2020

- 3 millions de consommateurs informés par internet et par téléphone
- 27 203 litiges reçus dont 8 595 déclarés recevables
- 7 681 recommandations et accords amiables émis • 40 recommandations génériques publiées en 2020 (443 depuis 2006)
- 5,3 millions d'euros de budget et 42 agents (41 équivalents temps plein)

« J'ai choisi cette année d'articuler mon rapport annuel autour du thème de la confiance. Je considère que la confiance des consommateurs est une condition essentielle pour que les marchés de l'énergie continuent à s'ouvrir à la concurrence. Les acteurs de ces marchés sont les premiers intéressés et ils doivent tout mettre en œuvre pour la construire. La mission qui est la mienne me permet d'observer le fonctionnement des marchés de l'énergie et de voir les difficultés qui peuvent survenir. Je formule 16 propositions, afin que certains litiges récurrents soient évités. » Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie.

CONVENTION AERAS

S'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé est une nécessité économique tant pour le prêteur que pour l'emprunteur pour faire face aux risques invalidité et décès.

La convention AREAS est un dispositif national applicable et à l'ensemble des réseaux bancaires et aux assurances régit par le Code de la santé publique.

Il a pour objectif de faciliter l'assurance des personnes ayant ou ayant eu un problème de santé aggravé en luttant contre ce type de discrimination. La convention s'applique sous certaines conditions à l'assurance des prêts à la consommation immobiliers et professionnels.

1./ Quel est le principe de la convention AERAS ?

Toute personne présentant du fait de son état physique, maladie, handicap, un risque de santé aggravé, bénéficie de plein droit de cette convention. Elle s'appliquera donc en cas de pathologie lourde, de maladie chronique ou encore d'affection de longue durée. La convention signée par les pouvoirs publics entre les établissements bancaires et financiers les assureurs, la mutualité française, les fédérations de malades, les associations de consommateurs garantit aux personnes fragiles concernées un droit équitable à l'assurance. La solvabilité est en effet une garantie pour le prêteur et l'emprunteur en cas de décès ou d'invalidité.

L'assurance d'un risque aggravé de santé à cause d'un handicap ou d'une maladie, est désormais envisageable pour toutes les catégories professionnelles : Agriculteurs, artisans, commerçants, micro-entrepreneurs, étudiants, salariés.



S'assurer et
Emprunter avec un
Risque
Aggravé de
Santé

2./ Comment s'applique la convention ?

Les prêts concernés ne doivent pas dépasser 320 000 € pour l'achat d'un bien immobilier et 17 000€ pour les prêts à la consommation. L'échéance du contrat d'assurance doit intervenir avant le 71^e anniversaire de l'emprunteur pour le crédit immobilier et l'emprunteur ne doit pas avoir plus de 50 ans pour les crédits à la consommation.

La grille de référence AERAS (GRA) liste les pathologies (pathologies cancéreuses et d'autres pathologies y compris chroniques), qui permettent un accès à l'assurance emprunteur dans des conditions standard ou s'en rapprochant. Cette grille est mise à jour régulièrement (dernière mise à jour en mars 2021).

*** Il existe 3 niveaux d'examen de la demande.**

► **1ère étape : demander et obtenir l'assurance aux conditions standards.**

Le questionnaire santé doit être complété avec soin. Il doit être parfaitement renseigné sans omission, ni réticence, ni mensonge. En effet tout manquement sur ces points pourrait avoir les conséquences les plus graves :

- annulation du contrat d'assurance.
- absence de remboursement des mensualités et annuités de prêt non encore échues.
- Non remboursement des primes d'assurance déjà payées.

Si l'assurance est refusée à l'emprunteur aux conditions de droit commun c'est à dire au tarif normal, l'application de la convention AERAS dans ses dernières dispositions est alors requise. Une information écrite aussi complète que possible doit être adressée au candidat à l'assurance. Tout refus ou restriction de garantie doivent être motivés dès cette première étape. **Lorsque le dossier est refusé au niveau 1 il est transféré au niveau 2**

► **2ème étape : le questionnaire santé approfondi est complété pour un examen plus personnalisé.**

Le candidat remplit un questionnaire détaillé par pathologie (qu'un médecin spécialiste parfaitement renseigné, expert sur cette pathologie complètera) afin d'évaluer le plus précisément possible les risques liés à la pathologie.

Le candidat peut demander plusieurs devis à des assureurs distincts car chacun d'entre eux peut avoir sa propre conception de la prise en charge du handicap

et de de la maladie chronique.

Quand la demande est refusée au niveau 2 elle est transférée au niveau 3 : des examens complémentaires ainsi qu'une visite médicale peuvent être sollicités par l'équipe de l'assureur.

► **3ème étape : le dossier est cette fois transféré à un groupe d'assureurs qui réexaminera le dossier.**

A ce niveau 20% seulement des dossiers font l'objet d'une proposition d'assurance (rapports d'activité de la commission de médiation AERAS 2019 ET 2020).

La proposition d'assurance peut d'ailleurs être assortie d'une surprime et/ou d'une ou plusieurs exclusions de risque.

La proposition d'assurance favorable telle qu'elle est formulée reste valable quatre mois.

3./ Qu'est ce que le droit à l'oubli ?

Aucune information médicale ne pourra être sollicitée à propos d'une pathologie cancéreuse dès lors qu'elle a été diagnostiquée avant les 21 ans de l'usager emprunteur, que le protocole thérapeutique est terminé depuis plus de 5 ans, et qu' aucune rechute n'a été constatée.

Si le diagnostic est effectué après 21 ans, le protocole thérapeutique doit être terminé depuis plus de 10 ans sans rechute

Toutefois les conséquences de la maladie cancéreuse ou celles des effets secondaires des traitements ne sont pas couverts par le droit à l'oubli. Les autres pathologies et facteurs de risques actuels sont à déclarer.

4./ Comment contester les décisions ?

Si vous souhaitez contester une mauvaise application de la convention AREAS, vous pouvez saisir la commission

de médiation AERAS. Cette commission est chargée d'examiner les réclamations individuelles qui lui sont adressées. Elle facilite la recherche d'un règlement amiable des dossiers dont elle est saisie.

La convention AERAS n'ouvre pas un droit automatique à l'assurance : elle permet seulement de repousser les limites de l'assurabilité des personnes qui présentent un risque aggravé de santé.

Il est recommandé au demandeur d'assurance de se faire assister de son médecin traitant, d'un médecin spécialiste pour le type de handicap et /ou de maladie chronique concernée, ou encore d'un courtier spécialisé en assurance ou d'une association.

En cas de refus d'assurance, la banque doit examiner avec l'emprunteur les possibilités de garanties alternatives comme la cautionnement par un organisme, la prise d'une hypothèque ou encore le nantissement d'une assurance vie.

Retour sur les litiges traités en 2020

L'année 2020 a été particulière pour notre association, notamment dans le cadre du traitement des litiges qui ont été en grande partie traités en ligne, aussi bien pour les nouveaux dossiers que pour les dossiers en cours des années précédentes.

1. Des litiges liés aux voyages très nombreux.

Tout d'abord, de nombreux voyageurs ont rencontré des difficultés dans le remboursement des billets d'avion sec. Si dans certains cas les refus des compagnies étaient fondés (la législation européenne applicable ici ne prévoyant l'obligation de rembourser le passager que si le vol est annulé à l'initiative de la compagnie aérienne), de nombreuses personnes se sont vu refuser un remboursement ou imposer un avoir.

Si une partie des litiges a pu se résoudre après notre intervention, nous avons dû saisir le médiateur du tourisme dans beaucoup de dossiers, faute pour la compagnie de rembourser intégralement le passager.

La quasi-totalité des dossiers déposés au médiateur entre septembre et novembre 2020 n'a pas encore été traitée par les services de la médiation en juin 2021. Les délais de traitement, déjà longs habituellement, sont donc particulièrement importants du fait du très grand nombre de litiges créés par la situation sanitaire.

La situation se complique pour les compagnies **non européennes**, en l'absence de médiateur et d'une procédure simplifiée pour engager leur responsabilité. Il est parfois difficile de faire valoir les droits des passagers, ce d'autant plus que l'état, via la DGAC ne semble pas apporter beaucoup de solutions aux voyageurs.

Si les compagnies aériennes font la course en tête concernant les réclamations liées aux voyages, les agences ne sont pas en reste non plus. Dans le cadre de son rôle d'intermédiaire en cas de vente de vols secs, la responsabilité de l'agence est limitée à son rôle de mandataire dans la demande et le traitement du remboursement accordé par une compagnie aérienne. Toutefois, certaines conservent manifestement l'argent qui leur a été remboursé par la compagnie ou ne formulent pas une demande de remboursement intégral. C'est notamment le cas de l'agence kiwi.com qui refuse de rembourser intégralement plusieurs de nos adhérents.

La société TUI connaît également un contentieux important aussi bien en tant qu'intermédiaire de la compagnie aérienne qu' en qualité de vendeuse d'un séjour. Récemment, l'agence a été condamnée par un juge à rembourser le voyage d'une de nos adhérentes.

L'agence avait en effet refusé de reconnaître l'annulation d'un voyage comme légitime et avait donc appliqué des frais de résiliation sur la somme versée et devait donc rembourser le solde à sa cliente.

Retour sur les litiges traités en 2020 (suite)

Après contestation, l'agence indique qu'elle ne peut pas rembourser, car l'ordonnance de mars 2020 impose de faire un avoir pour les annulations faites à cette période. Malgré le fait qu'il lui a été rappelé qu'elle avait d'elle-même écarté l'application de l'ordonnance en facturant des frais d'annulation, et en l'absence de réponse, nous avons saisi le juge de ce litige qui a condamné l'agence à rembourser notre adhérente. Compte tenu de sa mauvaise foi, l'agence a donc payé le coût de l'huissier en plus du solde du voyage.

Dans un autre dossier, TUI nous a répondu le 1er juin 2021 pour une réclamation envoyée en lettre recommandée le 2 novembre et après plusieurs relances il aura donc fallu 7 mois à l'agence pour envoyer une réponse qui ne répond par ailleurs pas aux arguments que nous avons soulevés (le dossier a été déposé auprès du médiateur depuis fin janvier 2021). Délai inadmissible pour un groupe qui est censé être le premier voyage français.

2. Les litiges télécoms toujours présents.

Nous avons traité de nombreux litiges avec les opérateurs téléphoniques, principalement concernant l'absence de service lors de la souscription à des contrats fibres. Cela n'a rien d'étonnant vu les pratiques utilisées pour établir les lignes (voir QC n° 603). La difficulté ici pour les consommateurs n'est pas tant d'obtenir l'annulation des factures pour les périodes où le service ne fonctionne pas, mais également d'obtenir un dédommagement pour les préjudices découlant de l'absence de connexion internet. Comme depuis plusieurs années, les principales réclamations en matière de téléphonie sont concentrées sur SFR. On notera que les litiges avec Orange ont augmenté et que leur résolution se complique également, nous obligeant à saisir le médiateur des télécommunications de plus en plus souvent.

3. La rénovation énergétique toujours dangereuse.

Les litiges concernant les travaux de rénovations énergétiques restent très présents. Les démarchages trompeurs de certaines sociétés continuent de causer des préjudices importants aux victimes de ces pratiques. Nous avons reçu de nombreux témoignages concernant des démarchages téléphoniques portant sur la rénovation énergétique après le 26 juillet 2020 alors que cela est interdit. La répression des fraudes a ainsi sanctionné plusieurs sociétés.

Très souvent le droit de rétractation mentionné sur ce type de contrat n'est pas conforme à la réglementation; Le bon de commande indiquant un délai de 14 jours après la signature du contrat, alors qu'il s'agit en réalité d'un délai de 14 jours après la livraison des biens, objet du contrat. Cette irrégularité peut permettre d'obtenir l'annulation du contrat.

Régulièrement, en plus des problèmes liés aux fausses aides annoncées, les biens installés ne fonctionnent pas normalement ou détériorent le logement. C'est donc une double peine pour les victimes qui nous sollicitent pour obtenir un dédommagement.

Toutefois, ces sociétés font souvent l'objet d'une liquidation judiciaire rendant difficile le paiement d'une indemnisation. C'est pourquoi il est parfois possible d'engager la responsabilité de la banque qui a financé le contrat si elle n'a pas vérifié sa régularité, ou si les travaux n'étaient pas complètement terminés (installation + raccordement au réseau par exemple) et qu'elle a malgré tout débloqué les fonds du crédit. Si ce déblocage cause un préjudice au consommateur, la banque peut ainsi être privée de son droit à remboursement du crédit.

Il faudra toutefois passer par une action judiciaire pour faire valoir ses droits contre les établissements bancaires, ceux-ci refusant toute négociation amiable dans ce domaine. L'un de nos adhérents a ainsi obtenu satisfaction récemment en obtenant la condamnation de la banque après avoir engagé une action judiciaire en 2020. SOFINCO perd ainsi le droit de réclamer les 28 600 € du prêt à notre adhérent. D'autres actions sont en cours et nous espérons qu'elles aboutiront toutes à un résultat similaire.

4. Les fraudes à la carte bancaire en hausse.

Ce type de litige a largement augmenté en 2020. Toutes les banques et sites de vente en ligne n'ayant pas déployé un système d'authentification fort comme l'impose la loi depuis septembre 2019.

Malgré le fait que la loi indique clairement qu'en l'absence d'une authentification forte, la banque doit rembourser son client, les consommateurs font face à de nombreux refus injustifiés. Si certaines banques remboursent après notre intervention, d'autres se montrent plus réticentes. C'est notamment le cas de la Banque Postale qui refuse les demandes d'indemnisations. Le médiateur de la banque (qui lui est propre) ne préconise d'ailleurs pas l'indemnisation des victimes alors même qu'il constate l'absence d'une validation réglementaire, obligeant le recours au juge si les victimes veulent poursuivre.

Manifestement certaines banques jouent le pourrissement au maximum et espèrent que les consommateurs renonceraient à leurs demandes en raison du coût et des risques que peut représenter un procès.

LOCATION DE VOITURES

RCF Consommation enregistré le 23 -04 -2021

1./ Comment se déroule la réservation d'un véhicule de location ?

Les réservations de véhicule de location peuvent se faire directement auprès du loueur ou en ligne.

Avant de réserver un véhicule, il conviendra de savoir, s'il y aura un ou plusieurs conducteurs, quels sont les équipements du véhicule, son gabarit et les conditions de la location comme le kilométrage illimité, les frais supplémentaires, le montant du dépôt de garantie, l'ancienneté du permis de conduire exigé ...

Pour les locations de voitures même en ligne, il n'existe pas de droit de rétractation. Néanmoins, certains professionnels rendent les conditions d'annulation flexibles jusqu'à 24 h avant le départ avec remboursement intégral et/ou retenue de frais de dossier. Il est donc primordial de prendre connaissance de la politique d'annulation inscrite dans les conditions générales de chaque loueur.

2./ Quel type de carte bancaire est nécessaire ?

Avant de louer un véhicule à l'étranger notamment, vérifiez d'abord le type de carte bancaire que vous possédez. Car, si vous pouvez réserver un véhicule en ligne avec une carte de débit, de nombreux loueurs exigent sur place la présentation d'une carte de crédit au nom du conducteur principal pour le dépôt de garantie.

La carte de crédit, avec la mention CRÉDIT imprimée sur la carte, est une carte, dont les montants sont débités de façon différée. Le loueur peut donc bloquer un montant correspondant au dépôt de garantie, sans l'encaisser.

La carte de débit, avec la mention DÉBIT imprimée sur la carte, est la plus courante en France. Ici, le débit est immédiat : les montants sont débités sur le compte dans les 48h. Le loueur devra prélever le dépôt de garantie et il faut donc posséder les fonds suffisants sur son compte, la somme étant restituée en tout ou partie en fin de location.

Pour éviter des actions et coûts supplémentaires, de nombreux loueurs préfèrent refuser les cartes avec la mention « débit » et exiger, à défaut de présentation d'une carte de crédit au nom du conducteur, la souscription d'une assurance complémentaire, souvent coûteuse.

3./ Comment est-on assuré en cas de location de véhicule ?

L'assurance en responsabilité civile est obligatoirement souscrite par le loueur et son coût est incorporé au prix de base de la location.



Elle couvre les dommages corporels ou matériels subis par des tiers ainsi que les dommages causés aux passagers du véhicule.

Des options supplémentaires sont proposées par les loueurs. Vous pouvez souscrire une garantie complémentaire pour vous-même, les autres conducteurs, et les passagers en contrepartie d'un supplément forfaitaire journalier.

Le vol et les dommages subis par le véhicule ne sont généralement pas couverts par la responsabilité civile et seront en option. Vous avez la possibilité de souscrire des assurances qui éliminent la franchise/la réduisent à 0 Euro en cas d'accident/vol du véhicule.

Attention, il existe des exclusions de garantie, notamment en cas de sinistre ayant pour origine une faute dans la gestion du gabarit du véhicule, par exemple en heurtant un pont avec le toit d'une camionnette de location.

4./ Quels sont les pièges à éviter lors de la remise des clés du véhicule ?

Lorsque vous récupérez le véhicule, un état des lieux doit être établi en présence d'un employé du loueur. Il faudra également vérifier que le contrat de location indique tous les dommages présents et que les options supplémentaires prévues sont disponibles. Vérifiez scrupuleusement tous les détails, notamment les endroits les plus litigieux (jantes, dessous du véhicule/pare-chocs, intérieur du véhicule et tissus, présence de la plage arrière et de l'antenne...).

LOCATION DE VOITURES (suite)

RCF Consommation enregistré le 23 -04 -2021

Avant de partir il est conseillé de :

- Consulter le contenu du contrat
- Vérifier le niveau de carburant.
- Prendre des photos ou des vidéos des dommages apparents.
- Conserver précieusement toutes les factures, le contrat de location et courriers, même une fois le véhicule rendu, en cas de litige avec l'agence de location.

5./ Comment contester les frais facturés après la restitution du véhicule ?

Si, lors de la restitution, on vous reproche des dégradations de votre fait, l'agence sera en droit de demander la réparation des dégâts en produisant des devis ou factures. Si le devis apparaît excessif, vous pouvez demander un autre devis pour comparaison.

Si l'agence tente de vous imputer des dégradations à tort, il sera possible de contester en mettant en avant l'état des lieux réalisé lors de la prise de possession et la restitution du véhicule. En l'absence d'état des lieux contradictoires réalisé notamment lors de la remise des clés, vous pouvez demander l'état des lieux de restitution précédent pour vérifier, si le dommage n'était pas déjà présent.

En cas de débit sur votre compte bancaire sans votre autorisation, vous pouvez obtenir le remboursement de la somme prélevée auprès de votre banque, si celle-ci est supérieure au montant que vous avez autorisé ou ne correspond pas au montant auquel vous pouviez raisonnablement vous attendre.

6./ Que faire en cas de panne, d'accident ou de vol ?

En cas d'accident ou de vol, reportez-vous au guide de la location et prévenez immédiatement la société de location, ainsi que la police locale.

Certains contrats vous indiquent la marche à suivre en donnant un numéro d'urgence.

Un constat amiable / rapport d'accident doit être établi et remis à l'agence.

Si le véhicule loué fonctionne mal, sans que votre conduite puisse être mise en cause, demandez un véhicule de remplacement. La clause, par laquelle le locataire reconnaîtrait avoir pris le véhicule en bon état de marche est abusive, à moins qu'elle ne se limite aux défauts apparents.

En cas de panne, n'engagez aucune réparation avant d'avoir pris des instructions auprès du loueur; en dehors des heures d'ouverture de l'agence, appelez le service d'assistance prévu dans le contrat ou une assurance.

Si rien de tout cela ne vous a été possible et que vous avez dû faire réparer vous-même le véhicule, demandez au loueur le remboursement de tous les frais que vous aurez été amenés à engager.

7./ Que se passe-t-il si je commets une infraction avec le véhicule loué ?

Si, pendant la location, vous êtes contrôlé et devez payer une amende, elle sera à votre charge.

Vous devez respecter les règles routières du pays dans lequel vous circulez.

Si le PV est directement adressé au loueur, il pourra vous demander des frais de traitement de dossier et vous désignera auprès des autorités comme le conducteur du véhicule au moment des faits.

Si vous conduisez au sein de l'Union européenne ou à l'étranger, le processus reste le même. Chaque pays disposant de son propre code de la route, vous devez respecter les règles routières du pays dans lequel vous circulez.

Il faut donc se renseigner, notamment en Italie où de nombreuses personnes sont verbalisées pour avoir emprunté certaines routes interdites.



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

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

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

Lundi de 17h à 19h

Fermeture pour congés annuels du 2 août au 30 août inclus

■ BESANCON AL 251 (sur rendez-vous)

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon

TEL : 03 81 81 23 40

contact@doubs.ufcquechoisir.fr

Lundi de 14 h à 17 h

Banque

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

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

(Réponse sous 48H)

■ MONTBELIARD AL 251

52 rue de la Beuse aux loups

25000 Montbéliard

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

Fermeture pour congés annuels du 9 juillet au 29 août inclus

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