



Le consommateur du Pays Malouin

N°60 SEPTEMBRE 2022

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

Chère adhérente, cher adhérent,

Cette rentrée de septembre s'effectue dans un contexte inflationniste de nature à affecter le pouvoir d'achat des consommateurs et susceptible de réorienter certains de leurs achats.

Les prix de l'alimentaire se renchérissent de 8,7 % par rapport à août 2021, malgré une accalmie pour les fruits et légumes frais.

Faire le plein, cuisiner, s'éclairer ou se chauffer continue à plomber le budget des ménages : par rapport à janvier 2021, le poste énergie enregistre une inflation globale de 34 %, en dépit des mesures prises par le gouvernement.

Les autres postes de dépenses voient aussi l'inflation accélérer : le logement accuse une hausse + 7 %, tirée par le prix de l'ameublement, l'équipement de la maison (électroménager) : +7 %. Les transports encaissent - et répercutent - la flambée de l'énergie, avec une hausse de 12% sur les billets de train.

Dans ce contexte, notre association ne baisse pas les bras et continuera à vous défendre : nous venons d'engager un avocat stagiaire dont l'aide est précieuse dans l'étude de vos dossiers de litige.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Page 2 & 3 : Voyage en bus

Pages 3, 4 & 5 : Résilier un contrat
d'assurance

Page 5 : Crédit impayé et prescription

Page 6 : La convention obsèques

Page 7 : Nous vous défendons
Paiements fractionnés

Page 8 : Le saviez-vous ?

Sources des articles :
- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

Publication périodique : bulletin édité par UFC—Que Choisir de SAINT-MALO

Maison des Associations Surcouf, 19 rue de la Chaussée 35400 SAINT-MALO

Tirage : 300 exemplaires- Réécriture/rédaction/mise en page : Patrick PEYRAS

Directeur de la publication : Gérard MAVIAN - ISSN : 1950-8131

Impression Imprimerie Auclerc - Cap Rance - Taden

Voyager en car : quels sont vos droits ?

Ce mode de transport s'est développé ces dernières années et offre l'avantage de tarifs compétitifs par rapport au train.

La réservation :

La réservation s'effectue soit à l'agence de la compagnie d'autocar, soit sur son site internet. L'arrêté du 10 avril 2017 impose l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation et une information dans tous les points d'arrêt sur les horaires et les arrêts.

Avant le voyage

Mieux vaut se présenter 30 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet.

L'embarquement n'est plus garanti 15 minutes avant le départ.

Les animaux ne sont en principe pas admis, à l'exception des chiens guides d'aveugle ou d'assistance.

Les bagages :

Ils voyagent en soute dûment étiquetés au nom, prénom et adresse du voyageur. Certains produits ou objets sont interdits. Aux correspondances ils sont sous votre responsabilité.

Droits d'information des passagers

Les transporteurs et les entités gestionnaires de stations, dans leur domaine respectifs, doivent fournir aux passagers des informations adéquates tout au long du voyage (article 20). ce même article précise les informations dues en cas d'annulation ou de retard. Lors de la fourniture de ces informations, une attention particulière est

accordée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Que faire en cas d'annulation ou retard ?

La notion de retard s'entend comme « la différence de temps entre l'heure à laquelle le service régulier devait partir - d'après l'horaire publié - et l'heure de son départ réel ». Elle s'applique donc uniquement au départ et non pas à l'arrivée.

L'annulation ou le retard résulte du fait du transporteur : en cas d'annulation, de surréservation ou de retard important (plus de 120 minutes), le transporteur doit en informer le passager. Celui-ci a alors le choix entre :

- la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale sans coût supplémentaire dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais ;
- si le passager fait le choix du remboursement, il peut également bénéficier «s'il y a lieu, un service de transport de retour gratuit, en autobus



ou en autocar, dans les meilleurs délais, jusqu'au point de départ initial tel qu'établi dans le contrat de transport». (art 19 point 1.b) ;

- par ailleurs, les passagers ont droit à une indemnisation qui équivaut à 50 % du prix du billet en cas d'annulation du service si le transporteur n'offre pas au passager le choix entre le remboursement et le réacheminement.

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

M.Mme.Mlle Adresse :

Code postal..... Ville..... Tél..... Courriel :

adhésion :32 €

Ci-joint la somme de€ à l'ordre de l'UFC-Que Choisir - Saint-Malo. (Adresse au verso)

Voyage en car : accidents de parcours...

En outre, en cas d'annulation ou de retard de plus de 90 mn pour un voyage dont la durée prévue excède trois heures, le transporteur doit offrir gratuitement au passager des collations, repas ou rafraîchissements, pour autant qu'il y ait de quoi se restaurer à bord du bus ou dans la station ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés.

Pour en savoir plus, consultez le règlement (UE) n°181/2011 - articles 19 à 21.

Les conditions de remboursement

Le passager a toujours le choix entre un remboursement en espèce, ou un remboursement en bon d'achat (article 19 §5 du règlement n° 181/2011).

Le remboursement du billet doit être effectué dans un délai de 14 jours.

Et en cas d'accident ?

Le transporteur fournit une assistance raisonnable et proportionnée pour les besoins concrets immédiats des passagers à la suite de l'accident : hébergement, nourriture, vêtements, transport et facilitation des premiers secours.

Que faire en cas de détérioration ou de perte des bagages due à un accident ?

Si la dégradation ou la perte d'un bagage est due à un accident, vous devez en informer la compagnie (lettre avec accusé de réception en joignant l'original du titre de transport).

Le montant de l'indemnisation en cas de perte ou de détérioration de bagages est de droit. La compagnie peut limiter le montant du remboursement, mais ce plafond ne pourra pas être inférieur à 1 200 € par bagage.

Assurance : comment résilier ?

Dans la grande majorité des cas, les contrats d'assurance proposés aux particuliers sont conclus pour une durée d'un an. Sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties à son échéance, le contrat est automatiquement reconduit d'année en année.

Quelle est la date d'échéance du contrat ?

Le contrat peut être résilié à l'échéance principale qui correspond, généralement, à la date anniversaire de prise d'effet du contrat.

Attention, cette date peut être différente de la date de signature.

En effet, certaines sociétés, notamment les "mutuelles" ont, pour des raisons de facilité

de gestion, fixé une date d'échéance principale identique pour tous leurs contrats, par exemple le 1er janvier ou le 1er mars. Si vous êtes dans cette situation, votre contrat ne pourra pas être résilié à la date anniversaire de prise d'effet, mais à cette date commune, précisée dans votre contrat d'assurance.

Quel est le préavis à respecter ?

Pour qu'une demande de résiliation soit valable, un préavis de deux mois avant la date d'échéance du contrat doit être respecté. Toutefois, ce

délai peut être contractuellement réduit, mais seulement au profit de l'assuré. L'assureur ne peut en aucun cas se réserver le droit de résilier le contrat avec un préavis d'un mois par exemple.



Le délai est respecté à la condition que vous ayez envoyé votre demande de résiliation par lettre simple, tout autre support durable (papier, courriels etc.) ou tous les moyens énoncés par l'article L. 113-14 du code des assurances avant que le délai de préavis ne commence à courir, le cachet de la poste faisant foi au sens de l'article L. 113-12 dudit code. Le délai à prendre en compte est donc la date d'expédition de la notification, et non la date de sa réception par l'assureur.

Afin de disposer d'une preuve de réception par l'assureur, il est préférable d'envoyer



une lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou une lettre recommandée électronique.

Le devoir d'information de l'assureur :

L'assureur doit vous informer de la faculté de résilier votre contrat 15 jours avant le début du préavis de deux mois, et donc deux mois et demi avant la date d'échéance.

Les dispositions de cette loi dite Loi Chatel s'appliquent aux contrats à tacite reconduction proposés aux personnes physiques en dehors de leur activité professionnelle. Elle ne s'applique pas aux contrats d'assurance sur la vie, ni aux assurances de groupe telles que définies par l'article L. 141-1 du code des assurances (par exemple, l'assurance complémentaire obligatoire en entreprise) suivant l'article L. 113-15-1 dudit code.

Selon le respect plus ou moins strict de la loi Chatel, trois scénarios sont possibles :

- 1 Respect du délai de 15 jours avant la date limite de préavis : l'assuré a jusqu'à la date de préavis pour résilier, il a donc 15

jours.

- 2 Non-respect du délai de 15 jours, mais l'information est bien transmise avant la date anniversaire : l'assuré a un délai de 20 jours à compter de la date d'envoi du courrier pour résilier (le cachet de la Poste faisant foi) ;

- 3 Aucune information avant la date d'anniversaire du contrat : l'assuré peut résilier quand il le désire à partir de la date de reconduction. Attention : il doit payer la cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert postérieurement à l'échéance principale du contrat. Cette période allant jusqu'à la date effective de la résiliation.

La résiliation infra-annuelle :

L'article L. 113-15-2 du code des assurances, adopté suite à la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation dite Loi Hamon, a introduit la faculté de résiliation à tout moment de certains contrats d'assurance.

Quels sont les contrats concernés ?

Selon l'article R. 113-11 du code des assurances, la faculté de résiliation à tout moment du contrat d'assurance (ou résiliation infra-annuelle) concerne quatre types de contrats :



- l'assurance multirisques habitation,
- l'assurance automobile,
- l'assurance affinitaire (contrat d'assurance proposé en complément de la vente d'un bien ou d'un service, par exemple, une assurance souscrite lors de l'achat d'un téléphone mobile),
- L'assurance de complémentaire santé depuis la loi 2019-733 du 14 juillet 2019 relative au droit de résiliation sans frais de contrats de complémentaire santé.

N'hésitez pas à nous tenir au courant du résultat de vos démarches : trop souvent, vous ne donnez plus de nouvelles de vos litiges. L'information est précieuse, partageons-la !

Assurance : suite et fin !

Les conditions de la résiliation infra-annuelle

Le contrat doit être à tacite reconduction, la résiliation est sans frais, sans pénalité, sans préavis et sans motif. La faculté de résiliation prend naissance à l'expiration d'un **délai d'un an** à compter de la souscription ou de l'adhésion du contrat.

La résiliation à tout moment du contrat d'assurance emprunteur

Il a fallu attendre la loi 2022-270 du 28 février 2022 pour que la résiliation à tout moment du contrat d'assurance emprunteur soit possible grâce à la délégation d'assurance. Depuis le 1^{er} juin 2022 pour les nouvelles offres et à compter du 1^{er} septembre 2022 pour les offres en cours, il est possible de résilier à tout moment son contrat d'assurance à condition d'en présenter une autre avec des garanties équivalentes.

Délai de prescription d'un crédit à la consommation non payé.

Le délai de prescription du crédit à la consommation impayé est régi par l'article L.110-4 du Code de Commerce. Depuis 2008, il est de 5 ans au lieu de 30 avant la nouvelle loi.

Délai de prescription en cas de jugement :

Lorsque le jugement condamne l'emprunteur au paiement de sa dette et que ce dernier a déménagé dans l'intervalle, ce n'est plus une dette de crédit, mais une dette de jugement. Le délai de prescription est alors de 10 ans. Les sociétés de recouvrement sont dans le droit de s'appuyer sur ces jugements pour réclamer leur paiement dans les nouveaux délais.

Pour se défendre contre une demande de remboursement et que le délai de prescription du crédit à la consommation impayé est passé, il faut s'appuyer sur la loi.

Dans un premier temps, l'emprunteur se doit de demander à la société de recouvrement si elle dispose d'un jugement et d'en réclamer une copie.

A défaut de jugement, l'emprunteur peut opposer l'article L.311-37 du Code de la consommation s'il y a plus de 2 ans depuis le premier incident de paiement.

A l'inverse, s'il existe bien un jugement, il faut faire attention à la date à laquelle il a été rendu et si la signification a bien été

faite dans les six mois qui ont suivi le jugement. Si toutes les conditions sont remplies, l'emprunteur devra alors rembourser le reste de sa dette. Il est possible d'obtenir des délais de paiement en s'adressant directement au Juge de l'Exécution.

Quel que soit le délai de prescription du crédit à la consommation, les sociétés de crédit doivent faire attention à certaines règles si elles veulent une chance d'être remboursées. En effet, si, à défaut de jugement, ces dernières n'agissent pas dans les 2 ans qui suivent le premier incident de paiement, elles n'ont aucune chance d'être remboursées. Seule une reconnaissance de dette pourrait le permettre, il faut donc faire attention à ce que l'on signe.

Prescription crédit ou forclusion ? Quelle différence ?

La forclusion est la perte du droit donné à un créancier d'agir en justice à l'issue d'une période donnée. Passée cette durée le créancier ou la société de recouvrement qu'il a mandaté ne peuvent plus se retourner contre l'emprunteur.

La prescription équivaut à l'extinction d'une dette. Avec la prescription, c'est la dette elle-même qui disparaît. La prescription revient en quelque sorte à passer définitivement l'éponge !

La convention obsèques

Ce type de contrat vise à anticiper vos frais (et organisation) d'obsèques. Si vous souhaitez souscrire une convention obsèques, soyez bien attentif à ses conditions.

Plusieurs types de contrats sont proposés :

contrat en capital : vous décidez du montant nécessaire aux funérailles et désignez un bénéficiaire qui sera chargé d'affecter le capital versé par l'assureur aux frais d'obsèques.

contrat en prestations : en général, plus onéreux, mais aussi plus complet : vous choisissez un opérateur funéraire qui se chargera de toute l'organisation des funérailles.

Le financement

Le contrat « prévoyance » propose le versement du capital fixé, une seule fois et le contrat « épargne » prévoit des cotisations mensuelles pendant 10, 15, 20 ans ou jusqu'au décès. Au décès ces sommes seront versées aux héritiers pour faire face aux frais d'obsèques. En fonction de la date du décès, les héritiers toucheront une somme inférieure aux cotisations versées ou bien supérieure aux sommes versées.

L'APCR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) pointe l'opacité qui entoure les nombreux frais rattachés à ces contrats : frais d'entrée, frais sur les versements, frais de fractionnement des primes, frais de sortie ou de rachat. Ils sont souvent peu clairs (pourcentage du capital garanti...).

Autre point sur lequel il faudra être attentif : le délai de carence. Celui-ci varie de quelques mois à 2 ou 3 ans. Si une maladie incurable survient dans cette période, vos héritiers ne toucheront rien (l'option du versement intégral à la

souscription du contrat permet le versement de ce capital aux héritiers).

Dans le cas d'un accident en revanche, la totalité du capital est versée aux héritiers. Attention aussi aux fameuses clauses d'exclusion.

Précautions

Lisez attentivement le contrat et prenez le temps de comparer les offres, évaluez le coût final et comme toujours, ne cédez pas trop rapidement aux offres particulièrement alléchantes.

A savoir

En l'absence de convention obsèques, les héritiers ayant acquitté les frais d'obsèques, pourront récupérer jusqu'à 5000 € sur les comptes bancaires du défunt (avec présentation de facture). Certaines mutuelles prennent en charge tout ou partie des frais d'obsèques.

L'assurance maladie peut verser aux héritiers, sous certaines conditions, un capital décès forfaitaire de 3472 €.

Les contrats sont répertoriés auprès de l'AGIRA (Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance). Au décès d'un proche, interrogez le site (agira.asso.fr) pour savoir si le défunt bénéficiait d'un contrat obsèques.

En cas de besoin : mediateurconso-servicesfuneraires.fr

En plus des traditionnels frais d'obsèques, des services peuvent être financés : rapatriement du corps du défunt, démarches administratives, nettoyage du logement...

Vérifiez que ces services ne seront pas déjà assurés notamment avec votre carte de crédit.



Nous vous défendons

EOS a fini par céder

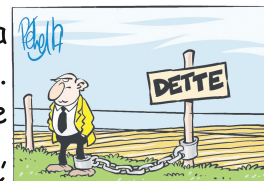
En 2001, Madame M. achète une Twingo à crédit. Des difficultés financières perturbent ses remboursements et, dès le troisième impayé, GE CAPITAL BANK obtient une injonction de payer. Isolée et peu au fait de cette procédure, Mme M. ne sait pas qu'elle peut s'opposer au jugement et obtenir notamment des délais de paiement. Elle est donc définitivement condamnée à rembourser 6637,72€ plus les intérêts contractuels de 11,90 % par an. A raison de 70 € par mois, elle paiera jusqu'en juin 2021 à la société Contentia chargée du recouvrement.

Madame M. reçoit régulièrement des arrêtés de compte l'informant de sa situation...jusqu'en 2017. Entre temps, sa créance sera rachetée plusieurs fois... Madame M. calcule qu'elle a achevé son remboursement et même trop payé ! Elle parvient après moult difficultés à joindre

Contentia où une secrétaire l'informe qu'elle a effectivement payé 542 € en trop qui lui seront donc remboursés.

Ne voyant rien venir, elle écrit à Contentia devenu EOS qui lui répond que l'argent a été versé au créancier auquel elle doit s'adresser !

Elle se rend plutôt à la permanence de Cancale. Nos courriels ne reçoivent aucune réponse, notre recommandé



n'obtient pas mieux que Madame M. Nos recherches nous permettent de constater que le créancier a mis la clé sous la porte en 2012 et que c'est bien EOS qui détient les fonds. Toutes les démarches amiables s'avérant infructueuses, nous saisissons alors le Conciliateur de justice. Sa ténacité et la perspective d'une audience devant le tribunal judiciaire viendront à bout d'EOS qui finira par rembourser intégralement notre adhérente.

Toyota fantastique ?

Le 11 avril 2022, Mme X se rend à la concession Toyota de Saint-Malo afin de commander une clé pour sa Toyota Aygo, la sienne étant tordue mais fonctionnant toujours. Voulant peut-être bien faire, l'un des employés redresse la clé mais, après l'avoir introduite dans le Neiman, il lui est impossible de la retirer. Un autre employé

la retire à l'aide d'une pince, mais la serrure ne fonctionne alors plus.

Coût du changement : 430 €, qui sont facturés et payés par la cliente. Celle-ci vient nous voir à la permanence de Saint-Malo. Un courrier de signalement est adressé au directeur de la concession. 24h après, nous recevons un mail de sa part, nous informant que la cliente allait bientôt recevoir un chèque du montant de la facture.



Que Choisir alerte sur les risques du paiement fractionné pour des achats inférieurs à 200 €

Vous avez sans doute remarqué lors de vos achats sur internet (pour des paniers inférieurs à 200 €) les nombreuses propositions de paiement en 3 ou 4 fois sans frais. Des offres bien attractives pour les petits budgets, mais qui deviennent beaucoup moins séduisantes en cas de défaut de paiement. Le dispositif n'étant pas encadré par la loi sur le crédit à la consommation, aucune règle ne protège le consommateur. En cas d'impayé, les pénalités de retard peuvent atteindre 30 à 40 % du capital restant dû. Il vaut mieux dans ce cas, savoir résister à la tentation.

UFC-Que Choisir réclame la suppression des seuils permettant à des prêts de faible montant d'échapper aux règles de protection de l'emprunteur.

La lecture du Consommateur du Pays Maloin vous a plu ?
Ne la jetez pas ! Transmettez-la à un(e) voisin(e) ou un(e) ami(e)

Le saviez-vous ?

Les problèmes de location de véhicule reviennent avec insistance ces derniers temps . Il est fréquent de rendre son véhicule alors que l'agence est fermée. Cette faculté est même prévue au contrat qui stipule souvent que si lors de la restitution du véhicule, les clés sont laissées dans la boîte à lettres de l'agence, le client sera responsable des dommages causés au véhicule. C'est bien là que le bât blesse : en effet la justice a jugé cette clause abusive (TGI de BEAUVAIS du 29/01/18 n°16/01438). Si vous devez laisser les clés dans la boîte aux lettres, prenez des photos du véhicule : ça pourrait vous servir : sans parler e mauvaise foi du loueur, un dommage peut survenir pendant les heures de fermeture de l'agence.

Il est aussi fréquent que, même lorsqu'un dommage a été constaté lors du retour du véhicule, le loueur vous fasse parvenir une facture qui vous semble excessive par rapport à la petite rayure constatée à l'origine. Sachez que le devis aurait dû être rédigé contradictoirement (CA de Caen du 28/6/18 n° 16/02140)

Crédit d'impôt pour un abonnement à un titre de presse.

Vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt pour un abonnement à un titre de presse d'information générale et politique (papier ou numérique) si vous vous abonnez pour la première fois entre le 9 mai 2021 et le 31 décembre 2022, pour une durée minimale de 12 mois. Ce crédit d'impôt est égal à 30 % de la dépense pour un foyer fiscal et sans conditions de ressources. La dépense réalisée en 2021 sera prise en compte sur votre déclaration 2022 et la dépense réalisée en 2022 sera prise en compte sur votre déclaration 2023. Tous les détails : www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14885

Nos contacts :

Courriel : contact@saintmalo.ufcquechoisir.fr

Permanences SAINT-MALO

8 E Avenue de Moka

Mardi 17h00 à 19h30 et Jeudi 10h00 à 12h00,

(02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences DOL de BRETAGNE

Espace Social – rue des Tendières

Mercredi 9h30 à 11h30 (02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences COMBOURG

6 Boulevard du Mail

Jeudi 9h30 à 11h30 (02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences PLEURTUIT

France Service-Cap Emerald, 1 Esplanade des Équipages

le vendredi de 14h à 16h Tél : 02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences CANCALE

Mairie, salle Bel Event , jeudi 17h à 18h (18h30 sur rendez-vous)

PLEINE FOUGERES sur Rendez-vous au 02 99 56 80 47, répondeur en cas d'absence

Consultez aussi notre site internet : <https://saintmalo.ufcquechoisir.fr/>

