



# La Vigie

*Cette newsletter est un lien entre vous, adhérent de notre association et nous, bénévoles. Son but est de vous faire part des actions menées localement et des résultats obtenus. Vous y trouverez aussi des informations sur la consommation.*

## CORONAVIRUS ET VOYAGES

**D**epuis le début du confinement dû au Covid 19, la presque totalité des appels que nous recevons concernent des questions autour des annulations de voyages. Voici un certain nombre d'informations sur le sujet.

Le régime juridique des remboursements, prévus notamment par l'article L211-14 du code du tourisme va changer. La loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de Covid-19 votée définitivement le 22 mars par l'Assemblée Nationale permet au gouvernement, dans son article 7, d'aménager par ordonnances, les conséquences des annulations de séjours.

Concrètement, il faut partir du principe que les séjours annulés, qui prenaient effet à compter du 1 mars 2020, ne feront pas l'objet d'un remboursement immédiat dans les conditions de l'article L211-14 du code du tourisme, mais que des aménagements seront prévus par ordonnance.



Le nouveau régime de remboursement ne se limite pas aux seuls séjours touristiques achetés dans une agence de voyages. Sont également concernés :

- Les locations de voiture, les réservations d'hôtel, les billets de concert, de manifestations sportives ou parc de loisirs ainsi que les soins dans des spas, les locations de ski, de vélos, les remontées mécaniques...
- Dans chaque cas, il faut que le professionnel avec lequel la réservation a été faite soit établi ou immatriculé en France.
- Pour les annulations faites par les consommateurs ou les professionnels du tourisme avant le 1<sup>er</sup> mars, les personnes seront remboursées immédiatement en argent, sans frais, conformément à l'article L211-14 du code du tourisme.

Les annulations faites par les consommateurs ou les professionnels du tourisme à partir du 1<sup>er</sup> mars et jusqu'au 15 septembre 2020 vont faire l'objet d'un traitement particulier. Au final le consommateur aura un avoir / bon d'achat du montant de ce qui a été payé pour la réservation annulée. Cet avoir / bon d'achat aura une durée de 18 mois et le consommateur pourra l'utiliser comme il le souhaite auprès du même professionnel du tourisme. Au bout des 18 mois, le consommateur sera remboursé du solde de son avoir / bon d'achat sans frais ou pénalité.

**Un outil interactif et personnalisé est disponible sur le site [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org).**

Voici quelques cas qui nous ont été signalés à l'agence locale du Havre:

- Avoir de la part de TUI. Remboursement des vols annulés chez Ryanair.
  - Annulation avec remboursement intégral d'un séjour en Espagne à partir du 9 mai réservé par l'intermédiaire de TripAdvisor qui réagit mois par mois. Actuellement il rembourse jusqu'au 31 mai.
  - Annulation de réservation d'hôtel du groupe Accor et de réservations faites sur Booking.com.
  - Airbnb, le site de location entre particuliers, accepte les annulations avec remboursement total jusqu'au 31 mai pour l'instant.
- A suivre...

## Édito

En cette période un peu trouble de confinement et d'incertitudes, les malfaisants de tous poils ne chôment pas pour autant. Faux médicaments, faux masques et vraies escroqueries. Plus que jamais, méfiez-vous de la toile et profitez de ce temps libre imposé pour mettre à jour vos outils connectés et peut-être aussi vos modes de consommation...

## Brèves

### Signalement de litiges à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

Depuis le 18 février 2020, les adhérents et les conseillers litiges peuvent effectuer des signalements sur la plateforme de la DGCCRF

[signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr)

pour les atteintes aux droits des consommateurs (achats sur internet ou en magasin, avec les banques, les agences de voyages...). Il faut bien identifier l'entreprise ou le commerçant en cause car ces signalements seront visibles par le professionnel mis en cause.



En cette période de confinement, nos bénévoles continuent d'assurer le suivi des dossiers en cours et peuvent répondre à vos questions par courriel :

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

Vous pouvez aussi nous envoyer par courrier postal vos demandes d'adhésion et tous les documents en relation avec un litige à traiter à

UFC-QUE CHOISIR  
36 rue Maréchal Joffre  
76600 LE HAVRE

Vous pouvez aussi nous joindre sur le fixe de l'agence locale du Havre

09 62 51 94 37  
ou sur le mobile  
06 47 12 53 02



Affaires résolues

**R**étroviseur de voiture brisé pendant le transport ferroviaire entre Avignon et Paris. Refus de la SNCF et du médiateur SNCF malgré la fourniture de photos et d'une attestation de l'employé SNCF à l'arrivée qui a constaté l'arrachage du rétroviseur. Argument de la SNCF: il n'a pas été effectué de constat de départ. Coût total de 700€. Nombreux courriers rappelant l'article 133-1 sur l'obligation de résultat dans l'exécution d'un contrat de transport.

Notre adhérent a été indemnisé au bout d'un an de suivi de ce dossier

**M**utuelle (MACIF Le Havre). La titulaire du contrat a été acceptée à une CMU-C. Dans ce cas, le contrat de la mutuelle est d'office et de plein droit annulé à la date de la CMU-C. Mais la mutuelle a conservé comme adhérents les deux enfants et le mari, les obligeant à payer jusqu'à la date anniversaire du contrat. Poursuites en recouvrement et refus de la MACIF de recevoir nos adhérents au Havre. Saisine du siège MACIF réalisée par UFC Le Havre en les invitant à fournir le contrat d'adhésion du mari à leur assurance.

Le mari n'étant pas co-contractant, les poursuites ont été annulées et les 3 ayant droit ont été radiés à la date de prise en compte de la CMU-C de Mme.

Veuve dont le défunt mari avait contracté seul un emprunt de 15.000€ auprès de la Société Générale. Celle-ci poursuit, pas exploit d'huissier, la veuve et la fille en paiement de 15.000€ au titre de l'article 220 du code civil sur la solidarité entre époux. Courrier UFC le Havre qui relève que l'emprunt du mari était excessif par rapport au train de vie du ménage que la Veuve n'avait pas co-signé le contrat de prêt. Handicapée et sans emploi, elle vit avec une AAH. Il est rappelé en outre l'article L 1415 du code civil qui prévoit que chacun des époux ne peut engager que ses biens propres et ses revenus....».

Après quelques échanges avec la banque, celle-ci renonce à la totalité de sa créance et fait cesser les poursuites contre la dame et sa fille.

Achat avec crédit affecté

**T**oute commande de prestation, de matériel et d'installation financée par un crédit lié à cet achat, obtenu auprès d'un organisme prêteur, doit répondre à des conditions juridiques très précises.

**Cas de Monsieur L.:**

Suite à un démarchage à domicile, Monsieur L. signe un bon de commande pour une pompe à chaleur avec un crédit affecté de 34.400 €. Puis il change d'avis et veut se rétracter. Il s'aperçoit alors que le vendeur ne lui a pas laissé le double du bon de commande, ce qui est illégal, l'empêchant ainsi de faire jouer son droit à rétractation qui est de 14 jours à partir de la date de la signature. Il sollicite alors l'UFC Que Choisir qui s'aperçoit que l'envoi de l'offre de crédit a été faite au-delà du délai réglementaire.

L'article L 312-24 du code de la consommation indique :

« L'organisme prêteur doit faire connaître à l'emprunteur sa décision d'accorder le crédit dans un délai de 7 jours ouvrés ». Au-delà, l'offre de prêt est réputée caduque.

L'UFC Le Havre a ainsi obtenu l'annulation de la commande.



RETROUVEZ NOUS SUR [HTTP://LEHAVRE.UFCQUECHOISIR.FR](http://LEHAVRE.UFCQUECHOISIR.FR)

Le cas du jour**Abus de facturation**

Une agence immobilière très importante sur Le Havre facture des frais de recouvrement avec ou sans huissier et facture des frais de dossiers pour un retard de paiement.

Cette pratique courante des agences immobilières est pourtant interdite par la Loi. En effet, l'art. L 111-8 du code de procédure civile en application de la Loi du 17 mars 2014 précise que « *les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier* ».

Cette position juridique provient d'une jurisprudence constante de la Cour de Cassation notamment l'arrêt N°09.67591 du 20 mai 2010. Ce que reprend l'art. L 121-21 du code de la consommation qui prévoit « *qu'il est interdit de solliciter ou de percevoir d'un consommateur des frais de recouvrement dans les conditions contraires à l'article L111-8 du code de procédure civile* ».

Cette pratique de facturer des frais de recouvrement et des frais d'huissier, en dehors d'une injonction judiciaire de payer est réprimée par l'art L 132-23 du Code de la Consommation: « *La violation relative aux frais de recouvrement est punie d'un emprisonnement de 2 ans et de 300.000€ d'amendes* ».

Les consommateurs ne doivent pas être poursuivis en recouvrement à leur frais en dehors d'une injonction judiciaire de payer qui respecte alors le droit à la défense du consommateur.

**Protection des Données personnelles (RGPD)**

L'UFC Que Choisir propose à ses adhérents des courriels comprenant des newsletters, des informations sur sa mobilisation pour la défense des consommateurs, des témoignages et participations à des enquêtes,,

Pour les recevoir, votre consentement est indispensable depuis janvier 2020. Lors de votre adhésion ou d'une ré-adhésion, un courriel vous invite à accéder au « centre de préférences » .

