

Avec ses bénévoles, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime aide les adhérents à traiter les litiges liés à la consommation : exemples de litiges résolus

**Indicateur de janvier à septembre 2020 : 171 dossiers clôturés , montant des enjeux : 139 675 €
dont 7 dossiers après procédure**

Démarchage téléphonique abusif : enjeu = 610 € + préjudice moral pour harcèlement

En juillet 2019, suite à leur déménagement, Monsieur et Madame X, un couple d'adhérents quittent Strasbourg pour s'installer sur la côte atlantique et demandent le transfert de leur complémentaire santé à l'agence éponyme de La Rochelle « ALLIANZ » sans difficulté. Quelques jours plus tard, alors qu'ils subissent un grand deuil dans leur famille, ils reçoivent un appel téléphonique du cabinet de courtage COFRYAL leur demandant des renseignements supplémentaires au sujet du transfert de leur complémentaire santé. Intrigués par cet appel, ils contactent l'agence de La Rochelle qui confirme qu'elle ne peut pas être à l'origine de ce démarchage téléphonique.

En septembre, APRIL Prévoyance Santé les rappelle pour leur annoncer qu'ils ont donné leur accord pour la signature de deux contrats Santé Prévoyance. Monsieur et Madame X sollicitent l'aide de leur agence ALLIANZ dans le but d'annuler ces prétendus contrats auxquels ils n'ont jamais donné leur assentiment. Malgré des échanges de courriers entre ALLIANZ et APRIL, ils n'obtiennent pas satisfaction. Au contraire, ils reçoivent une mise en demeure d'APRIL réclamant 610 € (580 € de cotisation plus 30 € des frais de recouvrement), puis un appel téléphonique d'APRIL les menaçant de poursuites judiciaires avec envoi d'huisier. En février 2020, ne trouvant pas de solution, ce couple sollicite l'UFC 17 afin de résoudre ce litige.

L'association demande à APRIL Santé, articles de loi à l'appui, un règlement à l'amiable : à savoir, la résiliation immédiate de ces deux contrats et l'abandon définitif de la mise en demeure ainsi que des cotisations restant dues de l'année en cours.

N'ayant jamais signé ces contrats, le couple n'avait pas la possibilité d'exercer son droit de rétractation. Grâce à l'intervention de l'UFC 17, ce litige a été enfin résolu.

Litige de santé : enjeu = 22 000 €

Sur la base des conclusions médicales retenues par la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI), à la demande d'une adhérente, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime est intervenue auprès d'un cabinet d'assurance des médecins.

Madame X a subi un Déficit Fonctionnel Partiel Temporaire (DFPT) devenu Permanent (DFPP). Il a fallu de nombreux échanges de courriers pour obtenir des indemnités transactionnelles suite protocole au profil du patient : chèque de 22 000 €, indépendamment de l'indemnisation de la CPAM.

Dossier traité pendant le confinement Pratiques commerciales déloyales et illicites : enjeu = 2 730 €

Sur le stand « Belle Aire Distribution » de la Foire Exposition de La Rochelle, en septembre 2019, Monsieur O.P. a signé un bon de commande pour l'installation d'une cuisine sur mesure d'un montant de 16 730 € assorti d'un crédit de 14 000 €. Il a versé un acompte de 2 730 €.

Après réflexion et hors « ambiance de foire », avec la sensation de s'être fait plus qu'influencer, notre adhérent souhaite annuler sa commande. N'ayant pas pu obtenir l'annulation, Monsieur O.P. a confié son dossier à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime en mars 2020, début du confinement. L'association a écrit à l'entreprise en dénonçant leurs pratiques commerciales illicites et en demandant le remboursement de l'acompte de 2 730 €. Il convient de noter que le bon de commande a été signé sans réalisation du métré. En effet, à la page 7 du bon de commande figure la mention ; « *Forfait au métré à domicile 350 € TTC.* ». Donc ce métré est à réaliser après la signature du bon de commande. Or, la réalisation du métré est obligatoire selon l'article 111 du code de la consommation : « **le vendeur est tenu d'une obligation d'information à l'égard du consommateur** » et ne saurait lui proposer de signer un bon de commande sans avoir au préalable pris les mesures et relevés nécessaires à son domicile. Démarche sans laquelle le contrat n'est pas valablement conclu. **Cette position est confortée par l'arrêt n°09-12678 du 25 mars 2010 de la Cour de Cassation qui valide le fait suivant : « il n'y a pas de devis ou de commande de cuisine équipée valable sans qu'un métré précis n'ait été réalisé sur le site ».**

En juin 2020, notre adhérent a reçu un chèque de 2 730 €, montant de l'acompte.

RAPPEL : le vendeur est tenu à une obligation d'information à l'égard du consommateur

Refus à tort de la prime d'énergie : enjeu = 2 500 €

Un adhérent à UFC-Que Choisir 17, Monsieur P.F. désire remplacer sa chaudière au fioul hors condensation par une chaudière à granulés de bois. En mai 2019, il demande l'accès à la prime d'économie d'énergie auprès d'EDF pour changement de son mode de chauffage. La demande de prime (2 500 €) a été acceptée sous réserve que le dossier final corresponde exactement à la procédure prévue.

Le devis a donc été établi avec prévision des travaux en septembre 2019. Le dossier a été refusé par EDF en décembre 2019 pour raison administrative puis refusé une seconde fois sous prétexte que le devis n'était pas signé. Malgré de nombreuses réclamations de notre adhérent et l'envoi de documents complémentaires le refus est confirmé.

En avril 2020, Monsieur P.F. sollicite alors l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime afin de résoudre ce litige. Notre association prend contact auprès du représentant régional d'EDF pour trouver une solution à l'amiable.

Grâce à notre intervention, le dossier a été enfin accepté et la prime de 2 500 € a été versée.

A savoir : la demande de prime d'énergie est acceptée sous certaines conditions. L'UFC-Que Choisir est à votre écoute pour vous conseiller et défendre vos droits.



Pension de réversion

Les démarches pour les pensions de réversion sont simplifiées. Il n'est désormais plus nécessaire de s'adresser séparément à chacun des régimes auxquels le défunt a cotisé pour faire une demande : le site [interrégimes info-retraite.fr](http://info-retraite.fr) le fait pour vous.

Vous pouvez accéder à ce service via FranceConnect, l'accès simplifié et sécurisé aux services publics en ligne.

Votre demande de réversion se fait directement depuis ce compte en 5 étapes sécurisées.

Les régimes auxquels le défunt a cotisé ne nécessitent pas d'être précisés car ils s'affichent automatiquement. Il vous sera cependant demandé de joindre certains documents : copies d'actes de naissance, livret de famille, relevé d'identité bancaire...

Au décès d'un conjoint ou ex-conjoint, il est désormais possible de demander la pension de réversion en une seule procédure en ligne pour tous les régimes de retraite auquel il a cotisé sur le portail info-retraite.fr.

La pension de réversion permet au conjoint (ou ex-conjoint) survivant de se voir verser sous certaines conditions une partie de la rente de son époux (ou ex-époux) défunt, même si le décès survient avant la retraite. Il faut pour cela être ou avoir été marié avec le défunt (les personnes pacsées et les concubins ne sont pas éligibles). Les autres critères d'attribution et les modes de calcul peuvent varier selon les régimes.

Comment procéder ?

Vous devez vous rendre sur votre compte retraite sur le site info-retraite.fr (ou le créer si vous n'en disposez pas).

Le système collecte les informations et les documents et les envoie aux différents régimes (de base et complémentaires).

Lorsque l'envoi est effectué, vous êtes informé par courriel que votre demande a bien été transmise aux différents régimes qui pourront éventuellement vous contacter pour obtenir des précisions.

**Site
interrégimes
info-retraite.fr**

À savoir

La démarche est facilitée. Lors de la saisie de vos informations, vous pouvez à tout moment revenir à l'étape précédente. Vous avez également la possibilité d'enregistrer votre demande pour y revenir plus tard. Elle est conservée 90 jours.

Avant de transmettre votre demande, vous pouvez vérifier et modifier, si nécessaire, les informations renseignées grâce au récapitulatif proposé.