

4 questions / 4 réponses

Question 1

Mon assureur refuse de m'indemniser suite au vol de mon portable, garantie souscrite auprès de l'opérateur au moment de l'achat.

Mon smartphone m'a été dérobé alors que je l'avais posé sur la table du restaurant. L'assureur m'oppose que la définition du vol contenue dans la notice d'information valant conditions générales exclut le vol à la sauvette. Or je suis certain de n'avoir jamais reçu cette notice.

Thème : ASSURANCE – REFUS PRISE EN CHARGE – EXCLUSION

Texte : Le code des assurances

Notre contrat. Nous sommes en présence d'une **assurance affinitaire**, souscrite au moment de l'achat du portable.

Se documenter : Fiche pratique INC J 343 « Tout savoir sur l'assurance des smartphones » Publiée le 27 08 2019 www.inc-conso.fr/content/tout-savoir-sur-lassurance-des-smartphones.

Cette exclusion est-elle fondée ?

Les contrats d'assurance définissent le **risque** qui sera garanti mais aussi les limites : des franchises, des plafonds et des **exclusions**. À lire avec beaucoup d'attention. Si une exclusion (limitée) apparaît bien dans les conditions générales de façon très apparente (en gras, dans un encadré), elle est fondée. C'est le contrat conclu entre les parties.

Sur le risque garanti : on trouve des contrats couvrant le **vol à la tire** (vol dans votre sac, dans le bus) **ou à la sauvette** (posé sur la table du restaurant à petite distance de vous). Mais ce ne sont pas les cas les plus répandus.

Le contrat qu'on vous vend se limite en général à couvrir le vol avec violence et/ou effraction. Les autres types de vol sont exclus.

Que dire du défaut d'information ?

Les assureurs et leurs intermédiaires ont une **obligation de conseil et d'information** précontractuelles. Ils doivent démontrer qu'ils l'ont respecté. Cette preuve sera extraite des **documents signés**. Attention ! Si vous avez signé que vous avez bien reçu la notice, les conditions générales. le juge considérera que les **documents vous sont opposables**.

Que faire ?

Bien vérifier :

- Le **document de souscription** de l'assurance signé le jour de l'achat. Que prétend-il ? Est-ce que la signature de l'adhérent y figure bien.

- La rubrique « **Exclusion** » des conditions générales, la trouvez-vous ?

Figure-t-elle en caractères très apparents. Correspond-elle exactement au sinistre, car elle doit être limitée. Si une interprétation est possible, discutez.

Conseil :

Peser l'intérêt de souscrire ce type d'assurance parfois chère (ex : 15 € par mois, c'est 180 € de dépense en 1 an seulement ! Pour une couverture toujours limitée ...).

Ne pas signer l'assurance le jour de l'achat. Vérifier si pas d'assurance globale pour les appareils nomades dans la multirisque habitation (et il y aura des exclusions également...). Usez de vos 14 jours pour vous rétracter.

Question 2

Un commercial est venu chez moi et m'a fait signer un contrat pour isoler les combles, une opération faite à la demande du département selon lui. Il m'a fait signer une renonciation expresse au droit de rétractation de 14 jours... Mais 5 jours après la signature je lui ai tout de même envoyé un SMS pour annuler, j'ai envoyé le bordereau de rétraction par LRAR à la société qui n'est jamais allée le chercher. Que vaut ma renonciation ?

Oui,

sa demande

le code de la consommation dispose bien, à l'article L 228 que le consommateur renonce à son droit en cas d'**exécution immédiate** à expresse et sachant qu'il renonce à son délai de rétractation – Par écrit

- Si le client le demande expressément
- S'il acte qu'il renonce à son délai de rétractation

Que faire ?

Relire l'article du code de la consommation. Précisément. Et savoir l'interpréter. Quand le législateur dit « pleinement », il est précis. Pour vous c'est important.

Vos questions :

- Est-ce que les travaux sont réalisés **entièrement, en partie** ou **pas du tout**. Ici, rien n'a été fait. Donc le délai de rétractation court toujours. C'est plus compliqué si une partie des travaux est faite, car il faut indemniser le professionnel, chiffrer etc....
- Est-ce que le bordereau a bien été envoyé dans les temps (5 jours c'est bon) ? à **la bonne personne** (l'entreprise) ? Oui par courrier. Un simple SMS n'aurait pas suffi, l'adresser au commercial ne servait à rien. Par **LRAR** ? Car la **preuve** appartient au consommateur. Ici c'est le cas.

Thème : TRAVAUX À DOMICILE

Notre contrat. Nous sommes en présence d'un **contrat hors établissement** pour la fourniture d'une **prestation de service**.

Textes : Code la consommation L 228 et suivants. ??

Se documenter : fiche pratique INC J 141 « La vente hors établissement (ou « démarchage à domicile ») <https://www.inc-conso.fr/content/la-vente-hors-etablissement-ou-demarchage-domicile>

Une telle exclusion du droit de rétractation de 14 jours existe-t-elle ?

Votre avis : la rétractation est régulière. Le contrat est annulé.

Mémo calcul : Dans le cas d'un contrat hors établissement, il faut envoyer la rétractation dans les 14 jours. On commence à compter le lendemain de la signature et on arrête à 14 sauf si le dernier jour tombe un samedi, dimanche ou jour férié. C'est la date d'envoi, cachet de la poste, qui fait foi. Pas la date de réception ou réception effective, donc peu importe que l'entreprise fasse l'autruche.

Très irrégulier : prétendre venir de la part d'un organisme officiel, arnaque en vue !

Question 3

Achat en janvier 2018 un gilet bleu marine de grande marque. Lavé à la main depuis le début, il présente depuis plusieurs mois une décoloration de la manche gauche, faisant apparaître des zones plus claires.

Thème : ACHAT- GARANTIE

Texte : code de la consommation

Notre contrat. Nous sommes en présence d'un **contrat de vente.**

Se documenter : Fiche pratique INC J

Ce refus est-il fondé ?

Si le consommateur a mal entretenu la chose, il sera responsable. Mais apparemment, les consignes d'entretien semblent avoir été respectées.

À vérifier sur l'étiquette ou sur la fiche d'entretien fournie. Il est tout à fait possible que le produit comporte un **défaut.**

Quelle responsabilité ?

Deux garanties légales protègent le consommateur, elles sont dues **par le vendeur** :

- La **garantie légale de conformité**, elle dure deux ans mais dans notre cas, elle est terminée car son point de départ est la date de votre achat.
- Reste la possibilité de faire jouer la **garantie des vices cachés**. Le point de départ est plus tardif, le délai est de deux ans à compter de la découverte du vice. Il n'est pas trop tard pour agir puisque le signalement remonte à « quelques mois », d'autant qu'en général la découverte pourra être fixée au jour de l'expertise.

Que faire ?

- Adressez une **réclamation par écrit** au responsable du magasin. Pour obtenir un échange ou un remboursement.
- En cas de refus, contacter **médiateur** de la marque.
- C'est à l'adhérent d'apporter la preuve d'un vice caché tel que défini par la loi (gravité du défaut, antériorité du problème à la vente, défaut caché). Une galère bien souvent. Une expertise fait l'affaire mais elle a un coût !
- Conseiller à l'adhérent de vérifier s'il a une assurance **protection juridique et dans ce cas de la solliciter** (voir le contrat d'assurance)

Et le fabricant ? Si le vendeur disparaît ??

Question 4

Ma mutuelle m'informe en mars que ma cotisation augmente de plus de 25 % avec rétroactivité au 1^{er} janvier.... À la retraite depuis 10 ans, je cotise à l'assurance groupe de mon ancien employeur. La mutuelle motive son courrier par le fait que je serais désormais dans une « catégorie » qui coûte plus qu'elle ne rapporte !

Thème : COMPLÉMENTAIRE SANTÉ - AUGMENTATION

Textes : Les contrats d'assurance santé (code des assurances), les mutuelles (code de la mutualité) et les complémentaires santé (code de la sécurité sociale).

Notre contrat. Nous sommes en présence d'une **mutuelle** et d'un **contrat de groupe**.

Se documenter : fiche pratique INC J 98 « Le contrat d'assurance complémentaire santé », rubrique Assurance – publiée 27 02 2019

<https://www.inc-conso.fr/content/assurance/le-contrat-dassurance-complementaire-sante>

Cette augmentation est-elle régulière ?

Ce qui serait irrégulier : résilier ou radier l'assuré après deux années. C'est que l'on appelle la « garantie viagère », une obligation légale (article 6 de la loi du 31 décembre 1989).

Irrégulier aussi d'augmenter la cotisation d'un seul, à cause de son état de santé !

Mais il peut être régulier d'augmenter la cotisation :

- Si l'augmentation est la conséquence de taxes ou de textes
- Ou si l'augmentation décidée est uniforme pour l'ensemble des assurés d'une même catégorie (même tranche d'âge par exemple...).

Tous les assurés ne paient pas le même prix, les cotisations varient en fonction de l'âge et même parfois de la région...

Que faire ?

Vérifier dans les conditions générales :

- La rubrique « **Augmentation** » qui prévoit parfois un pourcentage au-delà duquel, on peut résilier.
- La rubrique « **Résiliation** » qui donne la forme et les délais.

En principe, quand on peut résilier, la loi impose que l'on soit prévenu avant et non après coup. Être informé à retardement nous donne le droit de résilier à tout moment. Mais attention, nous sommes hors champ car il s'agit d'un **contrat de groupe**.

Conseil : Bien peser les conséquences si on refuse cette augmentation : la **résiliation**, une solution à peser...

*À suivre : La loi récente du 14 juillet 2019 qui a instauré un **droit de résiliation infra annuel sans frais** de contrats de complémentaire santé. **Applicable au plus tard le 1er décembre 2020**. En attente de décret.*

www.indecosa.cgt.fr

indecosa@cgt.fr