



Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL DECEMBRE 2017



A VOTRE ATTENTION

Nos bureaux de Cergy déménagent

Nouvelle adresse :

**2, avenue du Jour
Cergy Saint Christophe**

La prise de rendez-vous se fait toujours à nos bureaux d'Argenteuil.

SOMMAIRE

- Éditorial « Nous avons besoin de vous »
- Le Père Noël peut-il être une ordure ?
- Contrat d'assurance automobile et fausse déclaration
- L'écho des litiges

Édito

Le mot du Président

Vous êtes jeune retraité, vous avez acquis, tout au long de votre vie professionnelle, une expérience importante dans un domaine précis : la banque, les assurances, la copropriété, l'automobile, la téléphonie, le bâtiment, le domaine juridique, etc

Nous avons besoin de vous.

Au cours de rendez-vous dans nos permanences ou en ligne, vous aiderez les consommateurs à défendre leurs droits.

Si besoin, des formations sont dispensées par notre Fédération.

N'hésitez pas à venir nous rencontrer à Argenteuil ou à Cergy, vous apprécierez le côté convivial et gratifiant (sur un plan personnel et intellectuel) de cette activité entièrement bénévole.

Toute l'équipe des bénévoles vous souhaite de joyeuses fêtes de fin d'année et vous présente ses meilleurs vœux pour 2018.

Gérard PARAYRE

Espace Nelson Mandela
82, boulevard du Général Leclerc
95100 ARGENTEUIL

☎ 01 39 80 78 15

✉ contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr

CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE ET FAUSSE DÉCLARATION

Il peut arriver que votre compagnie d'assurance refuse de prendre en charge un sinistre au motif que vous auriez établi une fausse déclaration, soit à l'occasion du sinistre, soit au moment de la conclusion du contrat.

Le sujet est vaste et nous évoquerons ici le cas particulier d'une fausse déclaration faite soit lors de la souscription d'un contrat automobile, soit au moment de la déclaration d'un sinistre auto et que plusieurs dossiers qui nous ont été soumis peuvent illustrer.

Premier exemple : la voiture de Madame D est incendiée et lors de la déclaration à l'assurance, la propriétaire répond rapidement à un questionnaire en indiquant un prix d'achat sans avoir vérifié. Elle se trompe car elle ne connaissait pas le prix exact dans la mesure où c'est son ex époux qui l'avait achetée et la lui avait cédée.

Or, après enquête, la compagnie s'aperçoit que le prix était supérieur à l'estimation annoncée et du même coup conclut à une fausse déclaration et refuse l'indemnisation.

Second exemple : la voiture de Monsieur F est volée et retrouvée dégradée avec, à la clef, 6.000 € de réparations. Le propriétaire déclare aussi les objets dérobés dans ce véhicule dont un ordinateur qu'il avait reçu en cadeau et pour lequel il présente une facture, sauf que cette facture est à son nom. L'assureur enquête et remarque que cette facture aurait dû être au nom de l'acheteur, c'est-à-dire celui qui a fait le cadeau. Refus d'indemnisation au motif de fausse déclaration.

Troisième exemple : une voiture, deux conducteurs, le principal et l'occasionnel. Pour faire baisser la prime, le conducteur occasionnel, qui a un meilleur bonus se déclare conducteur principal. Lors d'un sinistre, l'assurance enquête, conclut que le conducteur déclaré occasionnel est le conducteur principal. L'assurance recalcule alors la prime qui aurait dû être payée et réduit l'indemnisation de la différence.

Alors, qu'en est-il ?

Dans quelles conditions la compagnie d'assurance peut-elle opposer un refus de prise en charge ?

Retour sur la notion de fausse déclaration qui peut survenir soit lors de la conclusion du contrat, soit lors d'un sinistre.

Le texte du Code parle de fausse déclaration **intentionnelle**, cela veut dire que l'assuré n'est pas de bonne foi. Dans ce cas, le contrat est réputé n'avoir jamais existé et, bien évidemment, non seulement l'indemnisation sera refusée mais les primes payées resteront acquises à l'assureur.

Il faut noter aussi que, si l'élément qui a fait l'objet d'une fausse déclaration n'a aucune incidence sur le sinistre lui-même, cela ne change rien quant aux conséquences de la fausse déclaration.

Il appartient cependant à l'assureur d'apporter la preuve de la mauvaise foi de l'assuré et du caractère intentionnel de la fausse déclaration et c'est sur ce point qu'il faut trouver la parade à son argumentation.

Fausse déclaration lors de la conclusion du contrat : c'est le cas dans le troisième exemple.

L'assuré est tenu de déclarer le risque lors de la conclusion du contrat (art L113-2-2°). Cette déclaration prend souvent la forme d'un questionnaire dans lequel l'assureur interroge le futur assuré sur les éléments qui lui permettent d'apprécier le risque.

Ce dernier n'est tenu de déclarer que les éléments dont il connaît l'existence (Cass.1^{ère} civ. 1 juillet 1995) et qui peuvent inciter l'assureur à demander une prime plus élevée, à limiter la garantie ou même à la refuser en raison de la probabilité de la survenance d'un sinistre ou son coût. Cela dit, les questions posées doivent être suffisamment précises et limitatives. Ainsi, si l'assureur n'interroge pas sur une circonstance précise, il ne peut reprocher ensuite le silence de l'assuré, peu importe que celui-ci soit de bonne foi ou non.

Fausse déclaration à l'occasion d'un sinistre

C'est le cas dans les deux premiers exemples où l'assuré a fourni une information inexacte.

Si l'assurance admet que les assurés étaient de bonne foi dans leurs déclarations, qu'il s'agit d'une erreur ou d'une omission sans intention de tromper, il pourra y avoir indemnisation, mais celle-ci sera réduite par application de ce qui est appelé la RPP (Règle Proportionnelle de Prime).

Au moment où cet article est écrit, les trois dossiers en question sont en cours et il n'est pas possible de préjuger de l'issue.

Mais il faut retenir à la lumière de ces trois cas qu'en matière d'assurance, que ce soit l'assurance auto, habitation ou santé, à la souscription du contrat ou lors d'un sinistre, il convient d'être rigoureux et attentif sachant que des omissions ou approximations même de bonne foi seront source de mauvaises surprises et que, notamment, pour les vols de voitures, les assureurs déclenchent des enquêtes pour détecter et faire état d'une éventuelle fausse déclaration ou une dissimulation.

Donc, un formulaire de souscription ne se remplit pas en vitesse sur un coin de bureau sous la pression d'un employé pressé !



LE PÈRE NOEL PEUT-IL ETRE UNE ORDURE ?

OUI, si vous ne sécurisez pas vos achats en ligne.

La fièvre acheteuse précédant les fêtes, la nécessité d'avoir un cadeau pour chacun, la livraison promise sous 48 heures, le budget qui se resserre au fur et à mesure que les fêtes approchent : autant de raisons de chercher sur internet le cadeau idéal.

NOS CONSEILS :

Faire preuve de prudence avant d'acheter sur un site inconnu

Vous devez trouver facilement sur le site l'adresse de la société, son numéro de téléphone, son adresse mail, ses conditions générales de vente.

Ne pas zapper les conditions générales de vente

Vous devez les trouver facilement sur le site

Elles seules font foi pour les modalités et les délais de livraison, les frais d'expédition, votre droit à rétractation, les conditions de renvoi ou d'échange du produit, le service après vente, etc ...

Jeter un œil sur la e-réputation du site

Saisissez son nom sur un moteur de recherche, consultez les forums.

www.forum.quechoisir.org recueille les avis des consommateurs.

Savoir détecter les signaux d'alerte

ATTENTION aux prix cassés : ce sont souvent des contrefaçons fabriquées en Asie, par des enfants. Au mieux vous ne serez pas livré, au pire, votre article sera bloqué à la douane et vous risquerez une amende.

Autres signaux d'alerte : la description des articles n'est pas précise, le prix est fluctuant.



Privilégier les sites Français

Vous bénéficierez de la protection que la législation française accorde au consommateur. Irez- vous devant un juge à l'étranger en cas de litige ?

En cas de rétractation, les frais de retour seront à votre charge, renvoyer un blouson en cuir à New-York risque de vous coûter cher.

Apprendre à connaître les Market Places

Quèsaco ? Ce terme désigne des sites de e-commerce qui se sont transformés en galeries marchandes. Vous croyez passer commande à Amazon, la Fnac, Cdiscount, etc...alors qu'en réalité vous achetez auprès d'autres commerçants hébergés sur ces sites. Vous ne bénéficiez pas des garanties offertes par ces grandes enseignes.

Votre droit de rétractation

Le produit ne convient pas, il arrive trop tard, vous avez changé d'avis, etc...

Vous disposez de 14 jours à compter de la réception de votre commande pour vous rétracter. Envoyer le formulaire de rétractation ou un courrier par LR/AR au commerçant, renvoyer le produit selon les modalités indiquées dans les conditions générales. Le commerçant dispose de 14 jours après réception de votre courrier pour vous rembourser.



Décidée à ce que la trêve des confiseurs soit également celle des problèmes consommateurs, l'UFC-Que Choisir a élaboré un petit guide pratique rempli de conseils et astuces :

- les dons et étrennes : quelles associations peuvent recevoir des dons ? Peut-on bénéficier de réductions d'impôts ? Comment éviter les arnaques aux faux agents publics ?
- préparer Noël : le choix du sapin et des décorations, de son calendrier de l'avent, se prémunir des arnaques sur les marchés de Noël,
- cadeaux de Noël : des conseils sur toutes les questions relatives aux achats, notamment sur les jouets technologiques, acheter ou non sur internet ? Comment être sûr d'être livré pour Noël ?
- comment vérifier que l'on offre des jouets répondant à toutes les conditions de sécurité ? Quelles informations vérifier avant d'acheter ? Comment choisir un jouet adapté ?
- l'organisation de son réveillon : toutes les questions pour gérer un incident avec la SNCF ou une compagnie aérienne, mais aussi vos droits en cas de séjour à l'hôtel ou de dîner au restaurant.

Vous pouvez le consulter gratuitement sur le site de l'UFC-Que Choisir ARGENTEUIL-CERGY : www.argenteuil.ufcquechoisir.fr

L'ÉCHO DES LITIGES

Notre adhérente se fait voler son AUDI Q7 en septembre 2016.

AVANSSUR désigne un chargé de mission qui demande force justificatifs afin de déjouer une éventuelle escroquerie à l'assurance, peut-être fréquente sur ces voitures haut de gamme. En avril 2017, toujours pas d'indemnisation.

Nous rappelons à l'assureur ses engagements, mentionnés à l'article 8.3 des conditions générales du contrat : une offre à dire d'expert doit être présentée 15 jours après la fourniture du dossier complet. Délai largement dépassé.

Le 4 mai 2017, notre adhérente reçoit un chèque de 11 970 €.

Reste à obtenir l'indemnisation de ces 6 mois de retard dans le délai de remboursement, notre adhérente a été contrainte de louer une voiture.

Six mois après l'achat, le téléviseur SAMSUNG acheté chez C'DISCOUNT tombe en panne d'écran (panne récurrente sur ce modèle si l'on en croit les forums). C'DISCOUNT s'appuie sur un avis donné par SAMSUNG au vu de photos transmises par notre adhérent pour refuser toute intervention : « produit cassé ».

Par courrier recommandé avec AR, nous rappelons à C'DISCOUNT ses obligations concernant les garanties légales.

C'DISCOUNT prend en charge le retour du téléviseur et rembourse notre adhérent.

Lors d'un démarchage téléphonique, SFR propose un nouveau contrat qui devait permettre de partager 40 Go de téléchargements par mois sur plusieurs lignes.

Après deux mois de réclamations, ce service n'est toujours pas en place, notre adhérent décide de changer d'opérateur. SFR qui avait prolongé la durée d'engagement, facture 345,30 € de pénalités.

Grace à notre intervention, cette facture est effacée.

Notre adhérent négocie avec SFR des conditions tarifaires et des services qui modifient ses deux contrats, les dispositions prévues par ces avenants ne sont pas mises en place, lassé d'attendre, notre adhérent résilie tous ses contrats.

SFR lui envoie deux factures avec des pénalités pour rupture anticipée de contrats.

Notre intervention permet l'effacement des pénalités : 359,37 € et 218,89 €.

Notre adhérente commande, à la société EDK Menuiserie, un store avec la pose pour un montant de 2 700 € et verse un acompte de 1 080 €. La livraison est prévue sous 6 semaines mais le professionnel informe la cliente qu'il n'est pas en mesure de fournir le produit convenu. Le contrat est donc annulé mais l'acompte n'est pas remboursé.

Il aura fallu deux courriers de l'UFC QUE CHOISIR avec menace de saisine du Tribunal pour que EDK rembourse après 3 mois d'attente.

MENZZO, marchand de meubles par internet livre un Meuble Console le 29 juillet 2017. La livraison a lieu dans le hall de l'immeuble où habite Chloé, notre adhérente. Dans ces conditions, il n'est pas possible de déballer et vérifier l'état de la marchandise. Ce n'est qu'une fois les meubles montés dans son appartement que Chloé constate que les pieds sont abimés et les côtés rayés.

En réponse à sa réclamation, MENZZO propose une ristourne de 30 % ou le renvoi des meubles aux frais de sa cliente. Chloé retourne les meubles à ses frais.

Notre intervention a permis à Chloé d'être remboursée de sa commande et des frais de port le 20 octobre 2017.

