



UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS
UFC Que-Choisir
de la Vallée de Montmorency

Centre culturel du Forum 95210 St Gratien

Site : www.ufc-ul.org - Courriel : 1953@ufc-ul.org

<https://twitter.com/UFC953>

8 juin 2012

«Dépannages rapides et assureurs !»

Suite aux litiges enregistrés à nos permanences, il semble nécessaire de préciser quelques points essentiels :

1- Les prix sont libres ! Si l'on vous propose wc et chasse d'eau à 2000€ alors qu'elle est généralement vendue 100€ et que vous l'acceptez, vous n'aurez aucun moyen légal de vous faire rembourser la différence !

2- Si l'on vous fait illégalement signer un devis de réparation après avoir effectué les travaux (en vous disant, par exemple que vous en aurez besoin pour vous faire rembourser par votre assureur), vous n'aurez pas le droit de crier "à l'arnaque" car vous ne pourrez pas prouver le caractère illégal de la chose, sauf à avoir des témoins autres que ceux de votre famille !

3- Votre assureur, prévenu après les travaux, sans avoir donné son accord préalable, ne vous remboursera que des broutilles... et encore, s'il le veut bien !

4- Celui qui vient changer votre robinetterie n'est peut-être pas un spécialiste car n'importe qui a le droit de se prétendre plombier, peintre, jardinier... même sans rien y connaître !

Le problème est que les consommateurs confrontés à une urgence ne savent pas vers qui se tourner et ils contactent le premier trouvé dans l'annuaire téléphonique. Et (momentanément) bien heureux sont-ils lorsqu'ils voient arriver le dépanneur attendu ! Alors, quelle est la solution, si solution il y a ?

Solution ?

Cherchez, dès à présent, dans votre contrat d'assurance, le paragraphe «Assistance immédiate», afin de voir si cette prestation existe. En effet, certains assureurs offrent un service de dépannage rapide, 24h/24.

Comme ils ne semblent pas faire trop de pub à ce sujet, ce qui paraît suspect, en mars dernier nous avons adressé un courriel à une trentaine d'assureurs : « *Bonjour. Voici un document de notre site : "Pour éviter les "dépanneurs rapides", contactez dès que possible votre assureur habituel ; il a souvent à vous proposer un numéro d'urgence pour ces types de dépannages" Est-ce le cas pour votre assurance habitation ? Merci pour votre réponse. »*

Chers adhérents

Nous devons publier notre "Consommateur du 95" du 2ème trimestre avec un article de fond percutant consacré aux "dépannages rapides" qui font de plus en plus de victimes dans notre région. Et chaque fois avec, à la clef, des sommes astronomiques à payer (2000, 3000, 4000€... pour déboucher un wc, ouvrir une porte, etc.).

Comme vous le constaterez, en parcourant cette page d'information, à cause des assureurs notre document n'est pas encore finalisé ! Nous reportons donc notre publication, non sans tenir à vous donner de nos nouvelles !

Bonnes vacances à ceux qui peuvent en profiter !

Le président
Raymond CIMA

Navrant : seuls deux d'entre eux nous ont répondu mais... comme nous les avons contactés par l'intermédiaire de leur site Internet, nous n'avons aucune preuve de nos envois. Nous ne pouvons donc pas nous indigner ni nommer certains assureurs en disant **qu'ils favorisent indirectement les arnaques aux dépannages rapides**, sans risquer de nous retrouver devant un tribunal ! Donc nous allons leur écrire en recommandé avec AR et vous signalerons ceux qui répondent, ce qu'ils répondent... et les autres !

* *

Autre sujet... puisqu'il nous reste une petite place !

L'association ne peut vivre que par l'implication de ses adhérents. Alors, n'hésitez pas à nous contacter par courriel, même plusieurs fois, pour nous signaler le moindre problème rencontré autour de vous (absence d'affichage de prix, date de péremption d'un produit dépassée, problème avec tel ou tel autre vendeur en ligne...) nous en ferons part à tous les internautes, rapidement, par l'intermédiaire de Twitter.

Vous n'êtes pas obligé d'être inscrit sur Twitter pour consulter nos "gazouillis" ; il vous suffit d'aller à l'adresse :

twitter.com/UFC953