QUE CHOISIR

N° 157 - 1 €
2e Trimestre 2020
ISSN 0292-1146

UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS

Le Consommateur du 95

Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

Page 3 : incidence négative d'une rupture conventionnelle

Les masques sont ici !

SOMMAIRE

■ Éditorial
-Informations pas claires !

■ Informations, prises de position
-Un devis signé vous engage
-Rupture conventionnelle. Incidence méconnue sur l'assurance d'un prêt immobilier.
-Notre AG.
-Agence Régionale de Santé (résultat d'une enquête Covid-19)
-Fin des tarifs réglementés pour le Gaz.

N'hésitez pas à réagir à nos articles.
Vos réactions sont consultables sur notre site Internet www.ufc-ul.org dans la rubrique "Nos bulletins"

Informations pas claires !

édito

Je ne vais pas insister sur « l'affaire » des masques pour laquelle, en début de pandémie de Covid-19, on nous a affirmé qu'ils ne nous servaient à rien, sauf pour le personnel soignant.

Ce que je dirai, à propos de ces masques, est qu'en plein début de confinement nous avons été saisis par un adhérent plus qu'étonné par le fait que, dans l'EHPAD où il avait un membre de sa famille, le personnel officiait sans masques.
Au nom de notre association de consommateurs j'ai aussitôt écrit à la direction de l'EHPAD pour nous en étonner. La réponse a été immédiate : « *Nous appliquons bien sûr strictement les directives du Ministère de la Santé* » et quelques jours plus tard tout le personnel avait, parait-il, des masques à sa disposition. Mon courriel, coup de chance, a dû se croiser avec la livraison des masques et c'est tant mieux pour tous !

Encore une chose à propos des masques. Pourquoi, après nous avoir dit qu'ils ne servaient à rien, a-t-on insisté sur le fait qu'il était important d'en porter, mais par civisme, non pas pour se protéger mais pour protéger les autres au cas où l'on serait « contaminant » sans le savoir ? En effet, tout masque protège plus ou moins bien même celui qui le porte et ne faire appel qu'au civisme, notion floue chez pas mal de gens, m'interpelle !

Je terminerai cet « édito / billet d'humeur » par le fait qu'il me semble curieux d'avoir interdit par exemple l'accès à toutes les plages, les forêts, les cours de tennis... Qu'on en limite le nombre de personnes pour respecter la distanciation physique, c'est normal, mais à part ça ?

À mon goût, les informations explicatives sur ces sujets n'ont pas été très claires et risquent donc d'entraîner d'inutiles comportements de bravades chez certains à l'esprit gaulois, dont on qualifie souvent les Français. ■

Raymond CIMA

Un devis signé vous engage

Courant novembre 2017, alerté par des infiltrations au travers de la toiture de son habitation, M.D. fait appel à une entreprise pour effectuer les travaux urgents de remise en état. À l'issue de sa visite, la sté J. lui adresse début décembre un devis de 6.857€ que M.D. soucieux de voir les travaux réalisés au plus vite lui retourne le jour même avec son accord sans toutefois honorer la demande d'acompte de 40%.

Les jours suivants, M.D. tente sans succès de joindre un responsable de la sté J. afin d'obtenir une date rapprochée de réalisation des travaux. Il n'y parvient pas davantage dans les semaines suivantes et, alors que sous l'influence d'un hiver particulièrement pluvieux les dommages s'aggravent de jour en jour, il ne réussit également pas à obtenir de la sté J. la pose d'une bâche de protection.

Courant avril, désespérant de la sté J. et perdant patience, M.D. fait appel à une autre entreprise qui, en quelques jours, réalise les travaux pour la somme de 2.955€.

Deux mois plus tard M.D. reçoit d'une officine de recouvrement un courrier lui réclamant au nom de la sté J. la somme de 2.753€, soit 40% du montant de son devis. C'est alors qu'il contacte notre association locale.

Estimant que le contexte se prête à une contestation, nous adressons à la sté J. un courrier faisant ressortir :
-que M.D. voyait les dommages s'aggraver de jour en jour,
-que plus de quatre mois après qu'il ait donné son accord, malgré d'innombrables rappels téléphoniques la date des travaux n'était toujours pas arrêtée,
-que cette situation a généré chez M.D. un véritable sentiment de détresse, aggravée par son grand âge (97 ans) et la perte récente de son épouse,
-que c'est donc en désespoir de cause qu'il s'est résolu à faire appel à une autre entreprise.

Cependant, nous demeurions inquiets au sujet du résultat de notre démarche car un devis signé engage ceux qui le signent !

Effectivement, la sté J. insensible à ces arguments maintient intégralement ses prétentions et finira par saisir le tribunal d'instance de Sannois d'une demande de condamnation au paiement de divers dommages et intérêts en plus de l'acompte de 2.753€.

Dans son jugement, le tribunal estimera que l'acceptation par M.D. du devis de l'entreprise J. constituait un engagement de sa part d'en régler le montant, l'entreprise devant, de son coté, exécuter les travaux.
M.D. s'il estimait que l'entreprise tardait à s'exécuter aurait dû lui adresser une mise en demeure.
C'est seulement au cas où celle-ci serait restée sans effet qu'il aurait pu alors dénoncer le contrat.
Faute d'avoir agi de la sorte, et en faisant appel à une autre entreprise, M.D. a donc rompu unilatéralement son engagement.

Cependant, estime le juge, la sté J. qui s'est abstenue de réclamer à M.D. l'acompte prévu au devis et ne lui a pas davantage rappelé que l'exécution des travaux était subordonnée à ce règlement ni mis en demeure M.D. d'avoir à effectuer ce règlement, s'est rendue coupable d'une négligence fautive.
Par ailleurs la sté J. ne justifie d'aucun préjudice tel que la perte de chantiers ou l'achat de matériaux destinés spécifiquement au chantier de M.D.
En définitive, les demandes de la sté J. ont donc été rejetées.

Ce jugement rappelle parfaitement les principes qui s'appliquent en la matière : un accord sur le devis d'un professionnel qu'il s'accompagne ou non d'un quelconque règlement est un engagement sur lequel il n'est plus possible de revenir sauf en cas de défaillance de ce professionnel.
Mais il faut alors le mettre en demeure de s'exécuter pour pouvoir ensuite dénoncer le contrat et enfin recourir à un autre artisan.

Il est permis de penser, dans le cas de M.D. que le juge n'a pas été insensible au contexte, car il aurait pu tout aussi bien se prononcer en faveur de la solution contraire.

Signer un devis, c'est s'engager ! Avant de le signer, il est prudent de s'assurer de la disponibilité de l'artisan et il peut s'avérer judicieux de faire mentionner la durée et une date de réalisation des travaux. ■

Thierry DU BLED

Une situation à méditer

Lorsqu'on signe un devis, on s'engage et, par la suite, on ne peut plus s'autoriser à le dénoncer unilatéralement sans avoir effectué des démarches précises et réglementées.

La situation, résumée ci-contre, est à éviter car elle risque de coûter très cher au consommateur !

Notre AG

Coup de chance ! Nous avons tenu notre Assemblée Générale annuelle le 12 mars dernier. La chance est que nous étions juste à 3 jours du début du confinement qui aurait repoussé l'AG à... on ne sait pas quand !
Au cours de cette AG l'un des bénévoles « litiges » a été élu membre de notre CA. Il s'agit de M. Pascal Rissey à qui nous souhaitons la bienvenue au sein de notre équipe ! Le compte rendu de l'AG est consultable sur notre site à l'adresse : **www.ufc-ul.org/ul953/menu-administration.htm**

Assurance « prêt immobilier ». Incidence (négative) méconnue d'une rupture conventionnelle

Vous avez un prêt immobilier en cours et vous avez signé une rupture conventionnelle durant le déroulement de ce prêt. Ce n'est pas une situation exceptionnelle…
Puis vous retrouvez un emploi, par exemple en CDI. Situation assez classique.
Et malheureusement, votre société dépose le bilan et/ou vous êtes licencié pour raison économique. Situation assez fréquente.

Vous vous dites que vous allez faire jouer votre assurance « perte d'emploi » (dont la souscription est obligatoire).
Et à votre grand étonnement votre organisme de crédit refuse en vous disant que, si vous êtes au chômage aujourd'hui, c'est de votre faute !! Incompréhensible n'est-ce pas !
Et vous avez du mal à comprendre… ce qui vous semble être une injustice.

Petite explication… en vous mettant à la place de l'assurance :

Votre assureur vous dira que votre situation juste avant votre licenciement est différente de celle lorsque vous avez souscrit l'assurance pour le prêt immobilier. Pour elle, lors de la souscription vous étiez dans une situation qu'elle a évaluée comme stable et pérenne. Mais, par votre rupture conventionnelle, vous avez créé de vous-même, délibérément, une nouvelle situation, qu'elle va estimer à risques, et qu'elle n'a pas ré-évaluée !!

Et voilà comment, alors que vous cotisiez, vous ne pouvez pas bénéficier de cette assurance.

Que faire pour éviter de vous retrouver dans cette situation ?

Un organisme de crédit que nous avons consulté a simplement conseillé :

-soit de changer d'assurance pour le prêt immobilier après une rupture conventionnelle, afin de vous retrouver dans une situation « initiale » pour que l'on ne vous reproche pas d'avoir créé une situation à risques.

-soit de prévenir votre assurance du prêt de vos changements de situation. Dans ce dernier cas, faites vous confirmer par écrit que votre nouvelle situation est bien prise en compte : c'est une autre manière pour revenir à une situation initiale, mais... l'assurance peut en « profiter » pour réévaluer le risque et donc le montant des mensualités, et vous ne serez pas en situation de force pour négocier. ■

Pascal RISSEY

Vous trouverez un complément d'informations à ce sujet sur notre site :
www.ufc-ul.org/ul953/2020_05_26_rupture_conventionnelle_et_assurance.pdf

Covid-19, éthique et vulnérabilité

En tant que représentants des usagers (RU) dans des cliniques du 95, nous avons reçu le résultat d'une enquête réalisée entre autres par l'ARS (**Agence Régionale de Santé)** Île de France auprès :

- des personnes vivant avec une maladie chronique ou un handicap ;
- des personnes s'occupant d'un proche âgé, malade ou en situation de handicap ;
- des bénévoles et professionnels des associations d'usagers du système de santé.

Les résultats très intéressants de l'enquête (16 pages) sont malheureusement difficiles à résumer en quelques lignes. Aussi, nous sommes désolés pour ceux qui n'ont pas Internet car nous les avons mis sur notre site, consultable à l'adresse :

www.ufc-ul.org/ul953/resultats_enquete_covid_26_mai_2020.pdf

Bonne lecture et, si besoin, n'hésitez pas à nous en faire des commentaires. ■

Fin des tarifs réglementés pour le gaz

La loi Énergie Climat est entrée en vigueur le 10 novembre 2019. Elle entérine la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel au 30 juin 2023 pour les particuliers (tarifs encadrés par les pouvoirs publics - voir nos articles précédents).
Si vous bénéficiez actuellement d'un contrat de gaz naturel au tarif réglementé, c'est-à-dire que votre facture vous parvient sous la marque "**Gaz Tarif Réglementé**", ce dernier reste valable jusqu'au 30 juin 2023 et votre tarif continue de s'appliquer jusqu'à cette date.
Vous pouvez quitter les tarifs réglementés de gaz naturel pour souscrire à une offre de marché (offre dont le prix est librement fixé par le fournisseur d'énergie) à tout moment, auprès de n'importe quel fournisseur d'énergie, sans frais et simplement, sans coupure ni changement de compteur. Pour vous aider dans le choix de votre fournisseur, le médiateur de l'énergie met à disposition un comparateur d'offres neutre et gratuit sur le site :

www.energie-info.fr

Comment serez-vous informé de la fin des tarifs réglementés ?
Vous, comme tous les clients ayant un contrat de gaz au tarif réglementé (et uniquement ceux-ci), recevrez 5 courriers d'information conformément à la loi énergie-climat :

- En 2020 : de janvier à avril
- En 2021 : en janvier/février
- En 2022 : en mai/juin et novembre/décembre
- En 2023 : en mars

L'information portera sur :

- la date de fin de votre éligibilité aux tarifs réglementés,
- la disponibilité des offres de marché,
- l'existence du comparateur d'offres.

Cet article a été rédigé à partir d'une information neutre du Service d'Engie qui gère la marque « Gaz Service Réglementé ». ■

Pascal RISSEY

LE CONSOMMATEUR DU 95
est édité par
l'UFC-QUE CHOISIR
de la Vallée de Montmorency
1er étage. Centre Culturel du Forum
95210 SAINT GRATIEN
Association régie par la loi de 1901

Courriel
l953@ufc-ul.org

Internet
www.ufc-ul.org

Direction : M. CIMA
Trésorerie : Mme DARGNAT
Secrétariat : M. FOUCHÉ
Litiges : M. DU BLED
M. RISSEY
Enquêtes : Mme LE NEVÉ
Mme GALS
M. VAU

Dépôt légal à parution. Numéro tiré à 600 exemplaires par nos soins.

Abonnement un an (4 numéros): 4 €
Gratuit pour les adhérents à jour de cotisation

LITIGES
Hors vacances scolaires,
nous enregistrons vos litiges au 1er étage du Centre Culturel du Forum (Place François Truffaut 95210 Saint-Gratien) les jeudis à 19h

Bulletin de contact

Adressez votre chèque à l'ordre de l'UFC au Centre Culturel du Forum 95210 ST GRATIEN

□ Adhésion réadhésion à l'UFC Vallée de Montmorency

• Adhésion, première année : 28€ ; réadhésion 1 an : 23€

NOM.....
ADRESSE Postale.....
.....
ADRESSE Courriel.....

date.....
signature

□ Don :.....

□ Premier abonnement à « Que-Choisir » papier

Si vous n'avez jamais été abonné, vous pouvez prendre un **premier abonnement d'un an** à tarif réduit comprenant : 11 numéros + 4 hors série Argent + 4 guides pratiques + informations juridiques succinctes gratuites par téléphone, **pour 45€ au lieu de 63€. PROFITEZ-EN !**

RGPD : Les données saisies sur ce bulletin de contact sont stockées électroniquement, traitées et utilisées pendant toute la durée de votre adhésion ou abonnement, augmentée d'une durée de 3 ans, dans le seul but de maintenir le contact entre l'UFC et vous-même.