Bulletin de
l'Union Fédérale des Consommateurs
Que-Choisir Région Franche-Comté
8 avenue de Montrapon - 25000 Besançon
Site web : www.quechoisir-franchecomte.org

Le Consommateur Franc-comtois

N°26
Mars 2018

ASSEMBLEES GENERALES

Les dates

BESANCON :
mardi 3 avril
Thème :
Les donations

BELFORT :
jeudi 29 mars

BELFORT AL 901

BESANCON-MONTBELIARD AL 251

DOLE AL 391

VESOUL AL 701

Adhérents

Participez tous à votre Assemblée Générale.

Vous êtes notre soutien

Directrice de publication :
Monique BISSON

Sommaire

Page 2	Edito Le crédit d'impôt transition énergétique
Page 3	Isolation à 1 € : arnaque ou bonne affaire ?
Page 4	Isolation des combles Attention au démarchage à domicile
Page 5 - 6	Quitter un Ehpad
Page 6	Nutri-score
Page 7	Le droit des patients Histoire de thermosphère
Page 8 - 9	La garantie tempête
Page 10 - 11	Assurance emprunteur
Pages 11	Le rôle du notaire dans la recherche d'héritier

EDITO

Je reprends volontiers une partie de l'édito du rédacteur en chef de Que Choisir.

« Des contrôles défaillants par manque de volonté ou de moyens, des trous dans les lois parfois contournées sans sanction, le monde de la consommation n'est pas un long fleuve tranquille »

« Souvent inutiles, voire dangereux » De quoi s'agit- il ? Des médicaments pour enfants. Pourquoi les autorités sanitaires ne font-elles pas le ménage ?

Mais c'est à vous aussi de vous engager en vous détournant de certains achats et en optant pour les bons produits. Faire connaître votre mécontentement est un premier pas mais participer au changement en est un deuxième. Vous exercerez ainsi pleinement votre droit de choisir et nous pouvons vous aider. C'est l'une des missions essentielles de notre association avec son journal et les actions qu'elle mène dans de nombreux domaines : qualité de l'eau, rénovation énergétique, nutri-score et valeur nutritionnelle etc

Monique BISSON
Présidente AL du Doubs

ATTENTION AU DEMARCHAGE A DOMICILE

Actuellement, un sous-traitant fournisseur d'énergie fait du porte-à-porte pour placer des contrats. Avec le contrat principal, il « fourgue » d'autres contrats sans intérêt.
Conseil : ne décidez jamais sans avoir consulté les comparateurs sur le médiateur de l'énergie ou sur Que Choisir et ne signez jamais dans la précipitation.

Tout savoir sur le crédit d'impôt transition énergétique CITE

Lorsque vous effectuez des travaux améliorant la performance énergétique de votre logement, vous pouvez sous certaines conditions bénéficier du crédit d'impôt transition énergétique (CITE). Ce dernier sera transformé en un mécanisme de prime à compter de l'année 2019, mais avant cela, vous pouvez continuer d'en bénéficier en 2018.

CITE : changements pour 2018 et 2019

En 2018, le dispositif est reconduit tout en intégrant des changements :

- Le taux du crédit d'impôt est ramené à 15 % (au lieu de 30% précédemment) pour les dépenses d'acquisition de matériaux d'isolation thermique des parois vitrées, des volets isolants et de portes d'entrée donnant sur l'extérieur, pour des travaux réalisés entre le 1er janvier et le 30 juin 2018. Après cette date ces types de travaux ne seront plus éligibles au CITE.
- Les chaudières à fioul sont exclues du dispositif dès le 1er janvier 2018. Toutefois l'acquisition de chaudières à très haute performance énergétique utilisant le fioul comme source d'énergie (définis par arrêtés) peuvent bénéficier d'un crédit d'impôt diminué à 15 % jusqu'au 30 juin 2018.

Le CITE sera transformé **en 2019** en prime afin que les ménages en profitent dès l'achèvement des travaux.

Isolation à 1 € : Arnaque ou bonne affaire ?

L'isolation des combles pour 1 €, ça paraît trop beau pour être vrai et beaucoup d'entre vous flairent l'arnaque. Une fois n'est pas coutume, *Que Choisir* ne met pas en garde contre ces offres-là. Elles existent bien et n'ont rien de malhonnête. En dépit des apparences, il ne s'agit nullement d'un cadeau. Ce qui n'est pas payé à cette occasion l'est autrement, à chaque fois que vous faites le plein de la voiture, que vous réglez vos factures d'énergie, que vous remplissez la cuve de fioul ou de propane. Cette gratuité-là repose en effet sur le mécanisme des certificats d'économie d'énergie. Pour faire simple, l'État impose de fortes pénalités à tous les fournisseurs d'énergie et de carburants, les « obligés » en jargon administratif, s'ils ne contribuent pas à la réduction des consommations d'énergie des ménages. Depuis plusieurs années, ils échappent aux sanctions en versant des « primes énergie » aux particuliers qui se lancent dans des travaux d'économie d'énergie, sous forme de chèque ou de bons d'achat selon les cas. Chaque prime leur permet de récupérer des certificats d'économie d'énergie, le sésame pour échapper aux pénalités une fois le quota fixé par les pouvoirs publics atteint.

Les ménages modestes concernés

Mais la donne a changé avec la **loi sur la transition énergétique.** L'article 30 leur impose un contingent supplémentaire de certificats d'économie d'énergie qui doivent être exclusivement consacrés aux ménages en situation de précarité énergétique et les aider à faire des économies d'énergie. Faute de remplir les objectifs qui leur sont assignés, les obligés paieront de très lourdes pénalités. Cela explique les opérations ampoules gratuites et isolation des combles à 1 €, et les campagnes de publicité qui les entourent. À chaque fois qu'un consommateur aux revenus modestes se porte volontaire, les obligés engrangent des certificats d'économie d'énergie. Plus ils en récupèrent, plus le risque de sanctions financières s'éloigne.

Isoler les combles pour 1 € symbolique, afin de réduire la facture de chauffage, est donc un impératif pour les fournisseurs d'énergie et de carburants. Il n'y a pas de piège, même si les propositions viennent de sites web étrangers aux secteurs pétrolier, gazier ou électrique. Des opérateurs comme Certynergy, avec son programme Pacte Énergie Solidarité, Geo PLC, avec Mes ampoules gratuites, Objectif Eco Énergie, avec Reduc-light et Reduc-isol, se sont en effet créés pour servir d'intermédiaire entre les obligés et les ménages. Ils s'occupent de tout et se rémunèrent en revendant les certificats d'économie d'énergie aux obligés.

Qui peut en bénéficier ?

Pour les ampoules LED gratuites ou **pour l'isolation des combles à 1 €, il faut un revenu fiscal de référence qui entre dans les plafonds de l'Anah** (Agence nationale d'amélioration de l'habitat) pour les aides aux ménages aux ressources très modestes (1) ou modestes (2). La plupart des structures réservent la gratuité aux premiers et proposent des tarifs très réduits aux seconds. **Pour bénéficier de ces dispositifs, il faut communiquer ses revenus, son numéro d'avis fiscal ou son avis d'imposition, et la composition de son foyer**. Le pack de LED gratuites est limité à cinq ampoules par ménage. L'isolation à 1 € ne concerne que les combles perdus, elle est effectuée sans limitation de surface.

(1) Soit, pour un couple, un revenu fiscal de référence maximum de 20 925 € en Franche-Comté
(2) Soit, pour un couple, un revenu fiscal de référence maximum de 28 826 € en Franche-Comté (Barème 2016.)

Isolation des combles

Vous en avez assez de gaspiller de l'argent en chauffage et vous voulez donc commencer par isoler votre maison. La priorité c'est de commencer par les combles ou la toiture suivant la configuration de votre habitation.

Si vos combles ne sont pas habités il faut donc isoler au-dessus de la dalle. Vous pouvez utiliser des isolants en rouleau ou en vrac suivant la configuration du sol.

Si votre charpente est en fermette, il est préférable d'utiliser un isolant en vrac. Vous avez le choix entre des isolants d'origine naturelle comme la ouate de cellulose, la vermiculite, les granulés de liège, la perlite expansée. La ouate de cellulose s'utilise surtout pour une application à l'aide d'une machine que l'on peut louer. C'est une solution rapide et peu coûteuse. La ouate se loge dans tous les coins. Par contre si vous ne passez pas par un artisan RGE vous ne bénéficierez pas du crédit d'impôt.

Les trois autres isolants se mettent simplement par déversement mais attention, il faut bien boucher les trous par lesquels les granulés pourraient passer.

Si vous utilisez un isolant en rouleau, il en existe plusieurs catégories : les isolants biosourcés comme les fibres de lin, de chanvre, de bois, les isolants issus du recyclage comme la ouate de cellulose, le textile recyclé, les isolants d'origine animale comme la laine de mouton ou même les plumes de canard, les isolants synthétiques produits par l'industrie chimique comme le polystyrène expansé ou extrudé, les polyuréthanes étant les plus courants et les isolants en laine minérale, laine de verre et laine de roche, ces deux isolants étant à utiliser avec précaution car les fibres sont irritantes pour la peau, les yeux, les voies respiratoires et de ce fait il faut impérativement utiliser les équipements de protection, masque à poussières, gants et combinaison de travail.

Pour connaître le pouvoir isolant de tous ces matériaux il faut repérer le coefficient λ lambda qui caractérise la conductivité thermique. Plus λ est petit, plus le matériau est isolant.

Exemples :

- Ouate de cellulose : 0,040 W(m.k)
- Perlite expansée : 0,055 W(m.k)
- Fibre de bois semi-rigide : 0,040 W(m.k)
- Laine de verre : 0,036 W(m.k)

Tous les isolants ont bien entendu un bilan carbone, les isolants biosourcés étant très bons et les isolants d'origine chimique très mauvais.

Il existe aussi un autre indicateur, c'est l'énergie grise : moins un matériau est transformé, comme la ouate de cellulose, meilleure est son énergie grise, le pire étant le polystyrène extrudé, la laine de roche très haute densité.

Vous avez un plancher bien plat dans vos combles et des moyens financiers limités ; il existe un matériau intéressant dans votre cas, c'est les bottes de paille de forme rectangulaire bien sûr.

Si vous avez des projets de rénovation importants de votre maison, n'hésitez pas à vous documenter car c'est toujours mieux de connaître les différentes possibilités qui s'offrent à vous et de ne pas vous laisser abuser par des artisans peu scrupuleux car nous avons de nombreux litiges avec des entreprises du bâtiment.

N'hésitez pas sur l'épaisseur de l'isolant, trente centimètres étant l'épaisseur conseillée.

Contacter également l'espace info-énergie qui est là pour vous aider et votre Association locale de l'UFC-Que Choisir.

Quitter un Ehpad

La loi d'adaptation de la société au vieillissement (ASV) encadre les conditions de rupture du contrat de séjour en maison de retraite, à l'initiative du résident comme de l'organisme gestionnaire. À compter du 1er juillet 2016, l'un comme l'autre doivent notamment respecter un délai de préavis réglementaire.

En effet, il n'existait aucune disposition réglementaire encadrant les conditions de rupture du contrat de séjour en Ehpad (Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), ni dans les autres établissements et services médico-sociaux concernés. Promulguée le 28 décembre 2015, la loi d'adaptation de la société au vieillissement (ASV) comble cette lacune. Elle définit notamment les motifs pouvant justifier la résiliation du contrat de séjour, que la décision émane du résident ou de l'organisme gestionnaire, et les délais à respecter.

◆ Résiliation du contrat de séjour à l'initiative du résident

La personne accueillie ou son représentant légal peut résilier le contrat de séjour par écrit, à tout moment, sous réserve de respecter un délai de préavis. À partir du 1er juillet, ce délai est fixé à 1 mois (décret n° 2016-696 du 27 mai 2016). Le contrat de séjour peut toutefois prévoir des conditions plus favorables, notamment une durée inférieure au délai légal.

De plus, le résident ou son représentant légal dispose d'un délai de réflexion de 48 heures à compter de la notification de sa décision au gestionnaire de l'établissement, pendant lequel il peut changer d'avis sans avoir à justifier d'un motif.

Toute clause qui obligerait l'usager à verser des frais pour des périodes postérieures à son départ serait qualifiée d'abusive (CCA).

◆ Résiliation du contrat à l'initiative de l'EHPAD

Contrairement à l'usager, l'organisme gestionnaire doit justifier d'un motif précis pour rompre un contrat de séjour. Conformément à la loi, la résiliation du contrat ne peut intervenir que dans trois cas :

– en cas d'inexécution par la personne accueillie d'une obligation lui incombant au titre de son contrat ou de manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement de l'établissement, sauf lorsqu'un avis médical constate que cette inexécution ou ce manquement résulte de l'altération des facultés mentales ou corporelles ;

– en cas de cessation totale d'activité de l'établissement ;

– dans le cas où la personne accueillie cesse de remplir les conditions d'admission dans l'établissement, lorsque son état de santé nécessite durablement des équipements ou des soins non disponibles dans cet établissement, **après que le gestionnaire s'est assuré que la personne dispose d'une solution d'accueil adaptée**.

Le non-paiement des frais d'hébergement fait évidemment partie des motifs de résiliation du contrat de séjour. Et, désormais, seul un avis médical constatant que les impayés résultent de l'altération des facultés mentales ou corporelles du résident peut empêcher la résiliation.

En tout état de cause, la maison de retraite est tenue de respecter le délai de préavis de 1 mois minimum fixé par décret à partir du 1er juillet prochain.

◆ Création d'un droit de rétractation après l'admission

L'écrit est requis afin d'exercer le droit de rétractation.

Le résident dispose d'un droit de rétractation après l'accueil en établissement. Le délai de rétractation est de 15 jours à compter de la signature du contrat ou à compter de l'admission, si celle-ci est postérieure à la signature. Aucun préavis ne peut être opposé à l'usager. La seule contrepartie exigible est l'acquittement de la durée effective du séjour.

Quitter un Ehpad - suite

◆ Deux autres décrets sont entrés en vigueur à partir du 1er juillet 2016

Le premier (décret n° 2015-1868 du 30 décembre 2015) garantit un **socle minimal de prestations** liées à l'hébergement (administration générale, hôtellerie, restauration, blanchissage du linge plat et de toilette, animation de la vie sociale) que les Ehpad devront obligatoirement proposer à leurs résidents. Les personnes à la recherche d'un Ehpad pourront ainsi comparer plus facilement les prix pratiqués par chaque établissement.

Le deuxième décret (n°2015-1873 du 30 décembre 2015) fixe la formule utilisée pour calculer **l'augmentation maximale du tarif hébergement** des Ehpad non habilités à l'aide sociale.

NUTRI-SCORE

Déchiffrer une étiquette, analyser un produit, c'est un véritable casse-tête pour le consommateur qui veut avant d'acheter, étudier la qualité nutritionnelle du produit s'il est d'origine industrielle. Avec le système Nutri-Score cette qualité est visible du premier coup d'oeil. C'est un code de couleur doublé d'une lettre qui permet de classer les produits en terme de qualité nutritionnelle. Il comprend 5 cases qui vont de A vert à E rouge. **Le A vert indique une très bonne valeur nutritionnelle** et les produits marqués du E rouge sont à éviter.

Le classement tient compte de 4 éléments défavorables : l'apport calorique pour 100 gr, la teneur en sucres simples, en graisses saturées et en sel. Le score est pondéré par des éléments considérés comme positifs à savoir la teneur en fibres, la présence de fruits, de légumes et de protéines. La méthode de calcul permettant le classement a été mise au point par une équipe composée d'experts de l'Inserm, de l'Inra, de la Santé et de quelques universitaires, tous réellement indépendants du lobby de l'alimentation industrielle. Les premières signatures sont intervenues en avril 2017 au ministère de la Santé en présence d'un certain nombre d'associations de consommateurs dont l'UFC-Que Choisir.

Avant la signature, l'opposition à ce système a fait une énorme action de lobbying pour limiter son efficacité. Dans cette opposition, on retrouve les grands de l'agroalimentaire, à savoir : Nestlé, Unilever, Coca Cola, Pepsi et Mars soutenus par l'ANJA (association nationale de l'agroalimentaire) opposés depuis toujours à un code couleur nutritionnel. Avec cette action de lobbying ils ont réussi à faire en sorte que ce code couleur ne soit pas obligatoire. 6 organisations seulement ont signé le document, 3 industriels : Fleury-Michon, Danone et Mac Cain et trois distributeurs : Leclerc, Auchan et Intermarché. Saluons leur engagement même s'il n'est pas exempt d'arrière-pensées.

Après la signature les opposants ont continué leur action en mettant en place une organisation au niveau européen, car leur crainte c'est que Nutri-Score contamine d'autres pays. En France c'est Nestlé qui mène la danse. Ils ont aussi essayé de mettre en place un système concurrent avec son propre logo pour bien embrouiller le consommateur.

Pour mieux contrer l'action des big six, vient d'apparaître sur le marché un *"grumeau dans la soupe*" comme l'écrit le Canard Enchainé du 7/02/2018. Ça va dans le même sens que Nutri-Score. C'est une initiative citoyenne : l'Open Food Facts ; elle se caractérise par une encyclopédie collaborative gratuite qui décrypte les étiquettes de la grande distribution. Le logiciel peut être chargé sur un smartphone, ce qui permet à chacun de connaître la valeur nutritionnelle du produit et avoir une idée sur sa composition et les éléments négatifs qu'il contient. Il suffit pour cela de scanner le code barre. Chacun peut aussi renseigner l'encyclopédie. C'est en quelque sorte un réseau social très positif. Nous avons pu noter une bonne adéquation entre ce système et Nutri-Score qui garde l'avantage de la simplicité pour le consommateur en train de faire ses courses. L'autre système est plus orienté vers des enquêtes approfondies.

Le droit des patients

Toute personne dispose d'un droit d'accès aux soins nécessités par son état de santé. Toute discrimination, de quelque nature que ce soit, en raison du sexe, de l'origine, de la religion, etc. est prohibée.

❖ Le droit à l'information

L'information délivrée par votre médecin sur votre état de santé doit être accessible, la question liée aux risques médicaux doit être clairement abordée. Vous disposez d'un droit d'accès direct à votre dossier médical. Après votre décès et sous certaines conditions, des information médicales peuvent être transmises à vos ayants droit.

Les professionnels de santé sont tenus au secret médical.

❖ Le droit au consentement libre et éclairé de votre part.

Tout acte médical et tout traitement nécessitent un consentement libre et éclairé de votre part.

Si vous mettez votre vie en danger en refusant les soins, le médecin doit tout mettre en œuvre pour vous convaincre d'accepter les soins indispensables.

Si vous êtes hors d'état de manifester votre volonté, le médecin ne peut intervenir sans que l'un de vos proches ait été informé, sauf cas d'urgence ou d'impossibilité.

❖ Le droit et la fin de vie

Vous pouvez rédiger par avance vos souhaits quant à votre fin de vie par des directives anticipées qui seront portées à la connaissance des professionnels de santé. Elles sont modifiables à tout moment. Vous pouvez désigner parmi votre entourage une personne de confiance qui exprimera vos volontés à l'équipe médicale dans l'hypothèse où vous seriez hors d'état de le faire.

Litige

Histoire de thermosphères

Des thermosphères, c'est simplement des radiateurs électriques à inertie. Ils consomment l'électricité en période creuse, ils stockent la chaleur grâce à leur garnissage interne et la restituent à la demande par un système de volets et de ventilateurs, l'ensemble étant piloté par un thermostat. Les conditions de fonctionnement sont difficiles, ce qui fait qu'après une dizaine d'années le matériel donne des signes de faiblesse, les pannes se multiplient et le changement de matériel devient nécessaire.

Mme T... adhérente de l'UFC-Que Choisir a ce mode de chauffage dans une maison particulière qu'elle loue dans un petit lotissement proche de Belfort. Le choix de ce mode de chauffage est lié au fait que ce endroit n'était pas relié au réseau de gaz naturel. Déjà en 2015 le système a montré des faiblesses ; en 2016, les pannes ont été nombreuses, les interventions tout autant avec des résultats mitigés. Mme T.. . avait demandé que l'on change ses thermosphères, le propriétaire se faisait tirer l'oreille, objectant des arguments tels que les difficultés de commande etc… La société propriétaire du lotissement, une des plus importantes de la région, faisait preuve d'une inertie totale.

En Octobre 2017, Mme T…, toujours sans réponse du bailleur, fait appel à nous. Après enquête et visite sur place il a été clair que le dysfonctionnement des thermosphères n'était plus tolérable, que tout dépannage était inutile et qu'il fallait les changer. Début novembre nous avons envoyé une lettre recommandée avec AR au directeur de la société propriétaire pour lui rappeler ses obligations et nous avons fait parvenir une copie de cette lettre à l'agence locale, à l'attention des gestionnaires directs de ce lotissement. L'affaire s'est débloquée très vite. Ce qui semblait compliqué a pu se réaliser : visite approfondie d'un technicien compétent qui a confirmé qu'il fallait changer le matériel, commande de deux thermosphères. Tout devenait possible. Compte-tenu des délais de livraison, il a fallu encore 2 à 3 semaines pour que les thermosphères soient installés et fonctionnent parfaitement.

Mme T... avait du pour se chauffer utiliser en dépannage des convecteurs. La société bâilleuse qui avait prêté les convecteurs a bien voulu ensuite compenser la différence de coût entre ce moyen de chauffage temporaire et les thermosphères

La garantie tempête

La garantie contre le risque de tempête – plus précisément celle qui couvre les effets du vent dû aux tempêtes mais aussi aux ouragans ou aux cyclones – a été rendue obligatoire par la loi n° 90-509 du 25 juin 1990 (art. L 122-7 du code des assurances). Cette garantie est indissociable de la garantie incendie et, même si elle ne figure pas noir sur blanc dans votre contrat (s'il est ancien et s'il n'y a pas d'avenant), elle est accordée d'office.

En métropole, les tempêtes et autres effets du vent ne relèvent pas du régime d'indemnisation des catastrophes naturelles. Aucun arrêté de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle n'est nécessaire pour être couvert au titre de garantie tempête

Article L122-7 code des assurances
Les contrats d'assurance garantissant les dommages d'incendie ou tous autres dommages à des biens situés en France, ainsi que les dommages aux corps de véhicules terrestres à moteur, ouvrent droit à la garantie de l'assuré contre les effets du vent dû aux tempêtes, ouragans et cyclones, sur les biens faisant l'objet de tels contrats, sauf en ce qui concerne les effets du vent dû à un évènement cyclonique pour lequel les vents maximaux de surface enregistrés ou estimés sur la zone sinistrée ont atteint ou dépassé 145 km/h en moyenne sur dix minutes ou 215 km/h en rafales, qui relèvent des dispositions des articles L. 125-1 et suivants du présent code.

➢ Quels sont les différents risques couverts par la garantie tempête ?

Le champ d'application de cette garantie ainsi que ses exclusions sont propres à chaque contrat. **Il existe cependant un tronc commun puisque l'action directe du vent (ou du choc d'un objet renversé ou projeté par le vent un arbre qui se tracasse contre la façade d'une maison) ainsi que les dommages causés par la pluie, la neige ou la grêle pénétrant à l'intérieur des bâtiments ayant été détruits ou endommagés par le vent sont systématiquement garantis.**

Mais au-delà, chaque assureur impose ses conditions. Le contrat Habitation en sa garantie tempête peut, par exemple, indiquer que la tempête s'entend « comme l'action du vent mesuré à une vitesse supérieure à 100 km/h par la station météorologique la plus proche ».

Certains contrats sont plus larges sur ce point puisqu'ils précisent seulement **que ce phénomène de tempête doit avoir « une intensité telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre de bâtiments de bonne construction dans la commune où se situent les biens assurés ou dans les communes avoisinantes ».** Pour les dommages causés par la pluie : ces derniers ne sont garantis que s'ils apparaissent dans les 48 heures et parfois 72 heures après l'évènement.

➢ Quels sont les types de biens qui peuvent être indemnisés en cas de tempête ?

D'une manière générale, ne sont garantis que les dommages causés aux bâtiments entièrement clos et couverts en matériau lourd ainsi qu'à leur contenu. Sont exclues, par conséquent, les ouvertures légères : feutre bitumé, toile ou papier goudronné, paille, matières plastiques, tôles métalliques…

Les abris de jardin et les serres dont donc exclus de ce dispositif (sauf options spécifiques) mais pas les vérandas ou les panneaux solaires, parties prenantes de l'habitation. L'indemnisation des parties vitrées se fait d'ailleurs au titre de la garantie bris de glaces.

Pour le reste, comme les installations extérieures fixes (antennes ou paraboles), les clôtures, les portails, les murs de soutènement, les arbres, les plantations extérieures, les piscines et les courts de tennis, tout dépend des contrats et le plafond des garanties est limité.

Les indemnisations

➢ Comment sont indemnisés les dégâts matériels subis par les bâtiments ?

Dans un premier temps, sur la base du prix de la réparation à l'identique ou de la reconstruction au jour du sinistre, déduction faite de la vétusté. Dans un deuxième temps, une fois le bâtiment reconstruit à l'identique, au même endroit et dans les 2 ans qui suivent, le propriétaire pourra toucher une indemnité complémentaire dans la limite de 25 % du montant des réparations à concurrence des frais réels engagés.

➢ Comment sont indemnisés les meubles détruits ou endommagés ?

Tout dépend des contrats. Généralement, ils sont remboursés sur la base de leur valeur de remplacement (ou de réparation) au jour du sinistre, vétusté déduite, mais frais de transport et d'installation éventuels compris. Le tout, bien entendu, dans la limite du montant global des capitaux mobiliers garantis.

Certains contrats prévoient un rééquipement à neuf. Toutefois ce rééquipement à neuf n'intervient majoritairement que si les meubles meublants ont été acquis moins de 5,7 ou 10 ans avant la date du sinistre. Une clause dans le contrat stipule cette durée.

Pour le matériel informatique cette durée est réduite (3 ans par exemple).

Enfin, le contenu d'un congélateur n'est remboursé que si le contrat le prévoit et dans certaines limites.

➢ Comment sont indemnisés les dommages corporels subis après une tempête ?

La garantie tempête ne garantit que les dommages matériels et la loi ne prévoit rien pour les dommages corporels subis. Donc en l'absence d'une telle garantie, la seule solution est de faire jouer une garantie « individuelle accidents » ou une « garantie accidents de la vie ».

➢ Comment sont indemnisés les dégâts subis par les véhicules à moteur

Là encore, tout dépend de votre contrat. Si votre voiture est assurée tous risques ou contre l'incendie, vous serez indemnisé, sous déduction de la franchise contractuelle (en cas de tempête).

Si elle est simplement assurée « au tiers », conformément à la garantie obligatoire de responsabilité civile, vous ne serez ni indemnisé en tempête, ni en catastrophe naturelle.

Si vous avez souscrit un contrat « tiers plus » avec une garantie incendie, vous serez indemnisé.

Pour les dommages corporels subis à bord d'un véhicule (après la chute d'un arbre, par exemple), seule la garantie corporelle dite du conducteur permet une indemnisation de la personne au volant, les passagers étant automatiquement couverts par l'assurance du véhicule.

➢ Quand s'applique-t-elle ?

En métropole, les **tempêtes** et autres effets du vent ne relèvent pas du régime d'indemnisation des **catastrophes naturelles. Aucun arrêté de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle** n'est nécessaire pour être couvert au titre de la garantie tempête.

Les risques de catastrophe naturelle, inondation, tempête… sont-ils toujours garantis ?

La garantie contre le risque de catastrophe naturelle a été rendue obligatoire pour tous les contrats d'assurance de biens par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982(art. L. 125-1 à 125—du code des assurances). Les contrats concernés sont, entre autres, les contrats multirisques habitation des particuliers (ou d'entreprises) et les contrats assurant les véhicules ou les pertes d'exploitation.

Le risque d'inondation, en revanche, n'a fait l'objet d'aucune mesure législative. Chaque société d'assurance est donc libre de l'intégrer ou non dans ses contrats. Si c'est le cas, il est inséré soit au sein de la garantie « dégât des eaux », soit dans une garantie plus large généralement appelée « évènements climatiques ». Si ce n'est pas le cas, ce risque n'est couvert que si l'état de « catastrophe naturelle » est déclaré par les pouvoirs publics.

Tout d'abord, si la loi a rendu obligatoire l'inclusion des risques « catastrophe naturelle » et « tempête » dans les contrats d'assurance de biens, elle n'a pas rendu obligatoire la souscription de tels contrats. En clair, si vous n'avez pas de multirisque habitation pour votre maison individuelle ou si vous n'avez souscrit qu'une assurance dite « au tirs » pour votre voiture, vous n'aurez droit à aucune indemnisation.

Ensuite, la garantie « catastrophe naturelle » ne peut jouer que si les pouvoirs publics le décident (par arrêté interministériel publié au Journal Officiel) pour une zone géographique donnée. Ni vous ni votre assureur ne pouvez décider seuls s'il y a ou non « cat. Nat. ». Autrement dit, si votre maison est inondée par une rivière en crue, l'état de catastrophe naturelle ne sera pas forcément déclaré et, dans ce cas, vous ne serez indemnisé que si votre contrat d'assurance couvre le risque d'inondation hors catastrophe naturelle.

Enfin, si les garanties « cat. Nat. » et « tempête » font toutes deux l'objet d'une obligation légale, leur régime juridique est fort différent. La première est régie par le code des assurances : son champ d'application et son contenu sont donc définis par la loi. La seconde est contractuelle et, par conséquent, variable selon les compagnies d'assurances

Assurance emprunteur

Suite à la décision du Conseil constitutionnel du 12 janvier 2018, tous les consommateurs ayant un crédit immobilier peuvent résilier chaque année leur contrat d'assurance emprunteur proposé par leur banque (art. L. 313-30 du code de la consommation). Ce droit de résiliation annuel permet aux emprunteurs de changer d'assurance dès lors que le nouveau contrat présente des garanties équivalentes au contrat de groupe de leur banque. Si vous voulez résilier votre contrat d'assurance, sachez que le nouvel assureur ou le courtier peut vous proposer de s'en charger, dès lors que vous le mandatez à cet effet. Mais si vous souhaitez y procéder vous-même, l'UFC-Que Choisir vous informe sur la loi et les démarches à entreprendre.

❖ Quels sont les contrats d'assurance de groupe concernés ?

Le droit de résiliation annuel ne concerne que les contrats d'assurance souscrits par des emprunteurs à des fins non professionnelles pour garantir le remboursement d'un crédit immobilier. Sont donc exclues de ce dispositif les assurances liées aux crédits à la consommation (crédit renouvelable, crédit-bail, etc.) ou aux crédits professionnels (prêt pour financer l'achat d'un local professionnel, etc.). En outre, la faculté annuelle de résiliation ne concerne pas les assurances couvrant exclusivement le risque décès.

❖ Quand résilier l'assurance groupe ?

Avant de résilier votre contrat, il faut en premier lieu vérifier sa date d'échéance. Afin d'éviter des démarches inutiles, vous devez vous assurer que vous êtes dans les délais. La loi vous impose en effet de résilier votre contrat en envoyant à votre assureur une lettre recommandée avec accusé de réception au moins deux mois avant la date d'échéance du contrat (art. 113-12 du code des assurances et art. L. 221-10, al. 1 du code de la mutualité).

Théoriquement, vous pouvez envoyer la lettre de résiliation à l'assureur à tout moment, dès lors que vous respectez le délai de préavis.

Mais sachez que la résiliation ne prend effet que dix jours après que votre assureur actuel a reçu l'accord écrit de votre banque pour le changement d'assurance ou à la date de prise d'effet du contrat accepté si celle-ci est postérieure.

Le conseil de l'UFC- Que Choisir

À défaut de mention de la date d'échéance sur le contrat, l'UFC-Que Choisir préconise de retenir pour le moment la date de signature de l'offre de prêt. Si vous avez omis d'apposer la date de signature sur votre exemplaire, vous pouvez calculer la date en ajoutant dix jours à la date d'émission.

❖ Comment obtenir une proposition d'assurance alternative ?

Trois ou quatre mois environ avant la date d'échéance du contrat d'assurance (ou à défaut d'une telle mention, avant la date anniversaire de la signature de l'offre de prêt), vous devez solliciter des assureurs ou des courtiers pour obtenir une offre d'assurance alternative. Pour éviter un refus de votre prêteur, cette proposition de contrat doit présenter un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance de groupe que propose votre banquier (art. L. 313-30 du code de la consommation).

Bon à savoir

Dans son avis du 18 avril 2017, le CCSF (Comité consultatif du secteur financier) recommande aux établissements de crédit de faire figurer sur leur site Internet la liste exhaustive des pièces nécessaires à l'instruction du dossier de substitution et celle des critères d'équivalence.

❖ Que faire vis-à-vis de la banque ?

Une fois la proposition d'assurance alternative obtenue, vous devez la transmettre au prêteur par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le conseil de l'UFC- Que Choisir

Les lettres de demande de substitution et de résiliation de l'assurance groupe peuvent être envoyées simultanément ou pas, à condition de bien respecter le délai de préavis de deux mois.

❖ Que doit faire la banque qui reçoit la demande de changement d'assurance ?

Votre banque doit vous notifier par écrit sa décision d'acceptation ou de refus dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception de l'offre.

À noter. Par « jours ouvrés », il faut entendre le nombre de jours effectivement travaillés dans une entreprise. La plupart du temps, on en compte cinq par semaine (généralement du lundi au vendredi). Les banques sont souvent fermées le lundi. Leurs jours ouvrés vont donc du mardi au samedi inclus.

En cas d'acceptation, la banque modifie le contrat de crédit par voie d'avenant. Celui-ci mentionne, notamment, le nouveau taux annuel effectif global intégrant la nouvelle assurance emprunteur. L'émission de cet avenant est gratuite.

Toute décision de refus de l'établissement de crédit doit être motivée (art. L. 313-30 du code de la consommation).

Bon à savoir
En cas de refus ou d'absence de réponse sous dix jours du prêteur, vous avez des recours. Tout d'abord, vous pouvez faire une réclamation auprès du service client, puis auprès du médiateur choisi par l'établissement financier. Vous avez également des recours judiciaires possibles.

❖ Faut-il informer l'assureur de groupe ?

Une fois l'accord du prêteur obtenu, la loi vous impose de le transmettre à l'assureur et de lui indiquer la date de prise d'effet du contrat d'assurance accepté en substitution par le prêteur (art. L. 113-12-2, al. 1 du code des assurances et art. L. 221-10, al. 2 du code de la mutualité). La résiliation du contrat d'assurance prend effet dix jours après la réception de cette lettre par l'assureur ou à la date de prise d'effet du contrat accepté en substitution par le prêteur si celle-ci est postérieure.

Par contre, en cas de refus par le prêteur, le contrat d'assurance n'est pas résilié. Il n'y a pas de courrier particulier à adresser à l'assureur.

Pour plus d'information :
https://www.quechoisir.org/dossier-assurance-emprunteur

Le rôle du notaire dans la recherche d'héritiers

Dans quel cas le notaire est-il fondé à demander le concours d'un généalogiste ?

► Intérêt direct et légitime à mandater un généalogiste pour rechercher des héritiers

Au cours des travaux parlementaires ayant abouti au vote de la loi du 23 janvier 2006 il a été précisé que les personnes qui ont un intérêt direct et légitime à demander une recherche d'héritiers sont les créanciers, les cohéritiers et le notaire en charge de la succession, ce qui paraît aller de soi.

Le notaire ne peut recourir à un généalogiste avant d'avoir fait lui-même les investigations propres à l'identification et à la localisation des héritiers. Ce n'est que lorsque les recherches s'avèrent vaines que le recours à des généalogistes peut s'avérer justifié.

► Avoir déjà fait les démarches utiles

Le généalogiste est mandaté par le notaire après que celui-ci ait effectué toutes les démarches utiles. C'est en effet, selon une réponse ministérielle (Rép. min. à QE no 139, JOAN Q. 28 juin 1993, p. 1836), après des investigations restées vaines, incomplètes ou incertaines que le généalogiste peut être missionné.

Il s'avère qu'en pratique, le notaire peut être amené à mandater plus rapidement le généalogiste, notamment si les pièces qu'il détient ne lui permettent pas d'effectuer toutes diligences sérieuses sans pour autant engager sa responsabilité. Le généalogiste professionnel peut accéder, sur autorisation du procureur de la République, aux registres d'état civil et aux registres de l'enregistrement, dès qu'il a été mandaté par le notaire.

Si les recherches du notaire pour identifier et/ou localiser des héritiers ou des légataires n'ont pas abouti (pièces et documents en sa possession s'avèrent insuffisants), le recours est justifié.

UFC-QUE CHOISIR
Région Franche-Comté

Pour votre information et vos litiges,
LES BENEVOLES DES ASSOCIATIONS LOCALES
SONT A VOTRE DISPOSITION

Pour défendre les consommateurs que nous sommes

BELFORT - AL 901 : Cité des Associations - 2 rue JP Melleville - BP 462
90008 BELFORT CEDEX 03.84.22.10.91 - ufc90@orange.fr

Jeudi 14 h à 16 h

BESANCON - MONTBELIARD - AL 251 : 8 avenue de Montrapon - 25000 - BESANCON
03.81.81.23.46 - quechoisir25@orange.fr

Besançon :

8 avenue de Montrapon - 25000 Besançon - 03.81.81.23.46 - quechoisir25@orange.fr

Lundi	14 h à 17 h	Banque
Mardi	14 h à 18 h	Tous litiges (administration, automobile, copropriété, Électricité, gaz, téléphone...)
Mercredi	14h30 à 17h30	Assurances sur rendez-vous
Jeudi	14 h à 17 h	Tous litiges (administration, automobile, copropriété, électricité-gaz, téléphone, divers…)
Vendredi	14 h à 17 h	Banque

Litiges santé : sur rendez-vous

Montbéliard :

52 rue de la Beuse aux Loups- 25200 Montbéliard - 03.81.94.52.64 - quechoisir25200@hotmail.fr

Lundi	15 h à 18h	Tous litiges
Mardi	14 h à 16h	Tous litiges
Jeudi	9 h 30 à 11h30	Tous litiges

DOLE - AL 391 - 19 bis rue d'Arènes - 39100 DOLE - 03.84.82.60.15 - quechoisir39@orange.fr

Lundi	17 h à 19 h
Jeudi	14 h à 16 h sur rendez-vous

VESOUL - AL 701 - 22 rue du Breuil - 70006 VESOUL CEDEX - 03.84.76.36.71 - ufc70@wanadoo.fr

Mardi	14h30 à 16h30
Vendredi (2ème et 4ème)	14h à 17 h
Et tous les jours sur rendez-vous	

Votre adhésion n'est pas le prix d'un service,

mais le soutien à un mouvement dont l'un des objets est

de faire évoluer la législation et la jurisprudence

vers une meilleure protection des consommateurs.

Pour adhérer, veuillez contacter votre Association Locale