

## TVA sur les taxes - Stop à la double-peine fiscale !

Carburants, gaz, électricité, fioul... sur toutes ces dépenses contraintes qui ne font qu'augmenter, nous payons de la TVA, des taxes environnementales... mais aussi de la TVA sur ces taxes !

Lire page 8 - pour signer : [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)



# Le consommateur Franc-Comtois

Octobre 2019

Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N°31 - Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

## Sommaire

## Édito par Monique Bisson

**Page 2** Les arnaques téléphoniques.



**Page 3** La rentrée des classes.



**Page 5** VOYAGES :  
Droits et responsabilités.  
Assurances.



**Page 8** Appel à signature pour la pétition sur la TVA.



**Page 10** Litiges résolus.



Un espoir en cet été 2019 avec la prise de conscience des jeunes sur le devenir du climat. Même si ce ne sont que des prémices, ces manifestations des générations nées au 21ème siècle sont une avancée notoire. Il reste tout à faire. Les politiques, les industriels et aussi chacun d'entre nous, nous avons à aller au-delà des bonnes intentions.

C'est pourquoi l'UFC que Choisir salue la prise de position courageuse des sénateurs en faveur d'une politique plus transversale pour la réduction, le réemploi, le recyclage et la gestion des déchets en particulier des déchets plastiques.

Le problème est complexe certes : si le recyclage des bouteilles plastiques par les collectivités est bien organisé il reste à prévoir celui des bouteilles « nomades » consommées hors foyer.

Des mesures sont aussi à prévoir pour privilégier l'eau du robinet. L'UFC Que Choisir avec la CLCV et les collectivités locales appellent à un vote définitif de la loi pour favoriser la construction d'un vrai projet fédérateur en faveur de l'économie circulaire et de la lutte contre le gaspillage qui doit faire partie du quotidien des Français.

*Économie circulaire : repenser nos modes de production et de consommation afin d'optimiser l'utilisation des ressources et ainsi limiter les déchets générés.*

### Directrice de la publication :

Monique Bisson - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir  
Site internet : <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

**C**hacun peut le constater, le démarchage téléphonique est une technique de vente, qui se développe. En tant qu'association de consommateurs, confirmez-vous cet état de fait ?

**1.Effectivement, c'est le cas.** En effet, selon le baromètre 2018 des réclamations des consommateurs publié par la DGCCRF (Direction de la Concurrence), les litiges liés au démarchage ont progressé de 60% depuis 2012.

Les secteurs qui concentrent le plus de litiges sont ceux de l'assurance santé et prévoyance, qui, tout en représentant environ 30% des contrats, sont à l'origine de près de 3 réclamations sur 4.

**2.En quoi le démarchage téléphonique est-il nocif ?**

C'est une technique de vente dangereuse à plusieurs points de vue. C'est d'abord une atteinte à la tranquillité des personnes. Ensuite, cela crée une relation commerciale malsaine. Le consommateur, sollicité sans son consentement, ne peut faire jouer la concurrence et donc effectuer un choix éclairé. De plus, les informations communiquées par téléphone sont le plus souvent imprécises, incomplètes, voire inexacts.

Le démarchage s'apparente souvent à du harcèlement, en procédant à des sollicitations répétées visant à obtenir le consentement. L'expérience montre que ces pratiques commerciales, souvent agressives et trompeuses, touchent des publics vulnérables, en particulier les personnes âgées isolées.

**3.Comment éviter de recevoir ce type d'appel téléphonique ?**

En fait, aucun dispositif ne parvient à lutter efficacement contre le démarchage téléphonique intempestif. Ce type de pratiques perdure. Le gouvernement avait mis en place « bloctel », destiné à interdire la prospection commerciale téléphonique auprès des personnes inscrites.

Selon une enquête réalisée en 2017 par UFC Que choisir, 82% des inscrits ne constataient pas ou peu une baisse du nombre d'appels reçus.

Dans la mesure où de telles dérives se retrouvent dans la plupart des secteurs de la consommation, UFC Que choisir, en lien avec d'autres associations, invite les parlementaires à adopter un encadrement respectueux des droits des personnes. Cela consisterait à adopter un mécanisme prévoyant un acte positif de consentement au démarchage, un préfixe identifiable pour ce type d'appels et un rapport annuel des contrôles réalisés avec identification des entreprises ne respectant pas le cadre légal.

L'examen, reporté en janvier 2020, de la proposition de loi sur l'encadrement des appels à visée commerciale peut constituer une opportunité.

**4.En matière de démarchage, quels sont les droits des consommateurs ?**

Face à des vendeurs souvent insistants, la loi a pris des mesures permettant aux consommateurs de revenir sur leurs engagements. Selon le Code de la consommation, le professionnel doit, en début de conversation téléphonique, préciser son identité ou celle de celui pour lequel il agit et indiquer la nature commerciale de son appel. Il ne peut utiliser un N° d'appel masqué. Il doit aussi délivrer les informations essentielles sur le bien ou le service concerné, sur son prix, la durée du contrat, le droit de rétractation. Il est tenu enfin de vous adresser une confirmation écrite de l'offre. Vous ne serez engagé qu'après signature ou accord donné par voie électronique. Il doit fournir un formulaire de rétractation.

**5.Justement, en quoi consiste le droit de rétractation suite à démarchage téléphonique ?**

Tout comme pour le démarchage à domicile, le consommateur dispose d'un droit de rétractation, aussi appelé droit à renonciation. Durant un délai de 14 jours, vous pouvez revenir sur votre engagement, sans avoir à motiver votre décision et sans avoir à supporter de frais, si ce n'est de retour du produit reçu. Ce délai de 2 semaines se calcule en jours calendaires à compter du lendemain de la conclusion du contrat ou de la réception du produit.

**6.Si le professionnel ne veut entendre raison, de quels recours dispose le consommateur ?**

Que vous ayez été mal informé, que vous n'ayez jamais donné votre accord, que vous ayez cédé à l'insistance du démarcheur, entre autres, ne cédez pas à l'intimidation et faites valoir vos droits.

Avant d'aller en justice, tentez le recours amiable.

En premier lieu, adressez une lettre recommandée avec avis de réception à l'entreprise pour laquelle est intervenu le démarcheur. En l'absence de réponse, vous pouvez faire appel au médiateur, dont dépend ce professionnel. A défaut d'accord amiable, il reste l'action en justice.

**Enfin, n'oubliez pas que vous pouvez prendre conseil auprès d'une association de consommateurs.**



## Informations pour une bonne rentrée scolaire

### Quelles sont les principales nouveautés issues de la loi «pour une école de la confiance» ?

Cette loi a été publiée au journal officiel le 28 juillet 2019. Plusieurs décrets sont venus compléter ce texte au mois d'août. Elle prévoit en particulier que l'école devient obligatoire à partir de 3 ans dès la rentrée 2019 (avec des possibilités de dérogation). A partir de la rentrée scolaire 2020, les enfants de 3 à 4 ans devront passer une visite médicale et la loi affirme une obligation de formation jusqu'à l'âge de 18 ans.

S'agissant des mesures entrant en vigueur à la rentrée scolaire 2019-2020, elles concernent notamment :

- L'abaissement de l'instruction obligatoire de 6 à 3 ans.
- Le contrôle de l'obligation, de la fréquentation et de l'assiduité des enfants soumis à l'instruction obligatoire et scolarisés, à titre dérogatoire, dans des établissements d'accueil collectif dits « jardins d'enfants »
- Les modalités du contrôle de l'acquisition des connaissances et des compétences requises des enfants instruits dans la famille ou dans les établissements d'enseignement privés hors contrat.
- L'aménagement de l'obligation d'assiduité en petite section d'école maternelle à la demande des personnes responsables des enfants.



### Quel est le coût moyen de la rentrée ?

Selon la Confédération syndicale des familles (CSF), le coût de la rentrée 2018 s'élevait à 342,22 € pour un élève de sixième. Pour 2019, la CSF estime ce coût à 361,32 € pour un élève de sixième, soit en progression de 5,6%. Il y a lieu de rappeler que le coût de la rentrée scolaire est plus important au collège qu'en primaire ou au lycée. La liste des fournitures recommandées est disponible sur le site du gouvernement chaque année : <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A13486>

### Comment choisir ses fournitures scolaires ?

Comme le prouve un test sur 52 fournitures scolaires effectué par l'UFC QUE CHOISIR en 2016, plus de la moitié contiennent trop de substances toxiques.

***"Plus de la moitié des fournitures scolaires contiennent des substances toxiques"***

En cause principalement, l'absence d'une réglementation spécifique sur ces produits pourtant utilisés quotidiennement par les enfants.

Afin de limiter l'impact des achats sur l'environnement, il est également conseillé de choisir des produits comportant le logo Triman qui doit être affiché sur tous les produits de grande consommation pouvant être triés pour être ensuite réutilisés ou recyclés.

Afin de limiter les substances toxiques, outre lire la composition des produits, il est conseillé d'éviter tout le matériel parfumé. Pour les gommes par exemple, une simple gomme de caoutchouc naturel ou synthétique est suffisante.

Pour les correcteurs, ceux qui présentent des pictogrammes de danger (irritant, inflammable ou nocif pour l'environnement) sont à écarter. La préférence doit aller vers les correcteurs liquides qui affichent clairement « sans solvant » ou « à l'eau », ou les correcteurs « souris » secs.

Il est également conseillé de prendre des cahiers à spirale ou brochés pour éviter les colles liant les pages. Pour les cahiers à couverture en plastique, choisissez la mate (en polypropylène) plutôt que transparente (en PVC et donc avec une présence possible de phtalates).

### A quelle aide financière pouvez-vous prétendre ?

L'ARS (l'Allocation de Rentrée Scolaire) est une aide financière allouée par l'Etat aux ménages les plus modestes. Elle est versée par la CAF ou la MSA selon la situation des parents. Son montant en 2019 est fixé entre 368,84 € et 402,67 € en fonction de l'âge de l'enfant. En cas de séparation des parents, cette aide n'est versée qu'à un seul des deux parents.

Les ressources prises en compte pour le calcul des droits sont celles de l'année N-2 (de 2017 pour une prime en 2019). Si vous avez subi une baisse importante de revenus, la CAF ne pourra pas prendre en compte vos revenus actuels, pour déterminer vos droits, contrairement à d'autres aides versées par la CAF.

**Attention**, en cas d'oubli de demande de versement auprès de la CAF ou de la MSA, il n'est pas possible de demander le paiement de l'aide de façon rétroactive.

## Une assurance scolaire est-elle obligatoire ?

Non, La règle, régulièrement rappelée dans des circulaires de l'Éducation nationale est que l'admission d'un enfant dans une école ou un établissement, tout comme sa participation aux activités scolaires obligatoires, ne peut être subordonnée à la présentation d'une attestation d'assurance. Il est toutefois fréquent que les enseignants responsables de classe, mal renseignés, l'exigent avec insistance.

## Faut-il souscrire une assurance scolaire ?

En général, oui, car il en faut une pour les activités extra-scolaires : sortie nature, excursion au musée, mais aussi et surtout, cantine. Si votre enfant est demi-pensionnaire, il est impossible de s'en passer. Cela dit, avant de souscrire un produit sur mesure, vérifiez que votre multirisque habitation ou votre garantie accidents de la vie n'inclut pas déjà une assurance scolaire. C'est assez fréquent.

Le volet responsabilité civile d'une assurance multirisque habitation couvre contre les dommages que pourrait causer votre enfant dans le cadre de ses activités scolaires ou extra-scolaires. Les frais occasionnés à un tiers par son comportement seront donc à ce titre pris en charge par l'assureur de votre logement.

En général, les dommages que l'enfant cause à lui-même dans le contexte scolaire ou sur le trajet entre son domicile et l'établissement scolaire ne sont pas pris en charge, sauf si le contrat mentionne le contraire. Certaines assurances multirisques habitation vont encore plus loin et prennent aussi en charge certains dommages que l'enfant pourrait causer à lui-même, voire en dehors du cercle strictement scolaire.

## Que couvre l'assurance scolaire ?

L'assurance scolaire couvre les dommages que l'enfant pourrait causer à autrui (garantie de responsabilité civile), comme des vêtements déchirés pendant la récréation ou un bris de lunettes, ainsi que les dommages corporels, dont il pourrait être victime dans le cadre des activités scolaires obligatoires ou facultatives, trajet compris. En pratique, il arrive souvent que les établissements souscrivent des contrats collectifs de responsabilité civile pour les sorties scolaires, ce qui diminue l'utilité de l'assurance scolaire individuelle. La couverture des contrats collectifs est généralement plus intéressante. L'assurance scolaire est, à bien des égards, techniquement dépassée. La généralisation des contrats scolaires collectifs permettrait de diminuer le coût global, à couverture identique.

## Combien coûte l'assurance scolaire ?

On en trouve à partir de 10 € par an. Les prix montent jusqu'à 40 € ou 60 € pour une couverture plus complète englobant les vacances. Les formules de

base sont amplement suffisantes. En cas de gros sinistre (si un enfant met le feu à son collège ou cause un grave accident de la circulation), d'autres contrats entrent presque systématiquement en jeu. L'assurance scolaire est une couverture de petits sinistres. Le montant moyen des remboursements est de l'ordre de 75 €.

## Les assurances proposées en partenariat avec les fédérations de parents d'élèves sont-elles intéressantes ?

Pas spécialement. La Fédération des conseils de parents d'élèves (FCPE) travaille en partenariat avec la Mutuelle Assurance Éleve (MAE) et la Fédération des parents d'élèves de l'enseignement public (Peep) avec les Mutuelles du Mans assurances (MMA). Leurs propositions ne sont ni plus ni moins intéressantes que celles des autres assureurs et mutuelles.

## Quid de la cantine scolaire ?

Un jugement du Tribunal administratif de Besançon en date du 7 décembre 2017 a consacré l'obligation pour les communes d'accepter toutes les demandes d'inscription à la cantine scolaire. Ce jugement a été confirmé en appel par la Cour Administrative d'appel de Nancy en février 2019. En application de ces décisions, il n'est pas possible de refuser l'inscription en raison du manque de place à la cantine.

La loi Egalim du 30 octobre 2018 prévoit également que les cantines devront proposer au moins une fois par semaine un menu végétarien aux enfants. Les repas servis en restauration collective compteront, d'ici le 1er janvier 2022, 50 % de produits alimentaires durables de qualité, dont au moins 20 % de produits issus de l'agriculture biologique.

## Quels sont les critères retenus pour le calcul des tarifs de la cantine ?

Les tarifs d'une cantine scolaire d'un établissement public sont déterminés par la collectivité publique dont dépend l'établissement. Ainsi, la commune ou l'intercommunalité fixe les tarifs pour le premier degré, le département fixe les tarifs pour les collèges et la région fixe ceux pour les lycées. La collectivité peut choisir de proposer un quotient familial, afin que le tarif appliqué à la famille tienne compte de ses revenus et de ses charges.

## Comment bénéficier de l'aide à la restauration collective ?

Les familles d'enfants collégiens ou lycéens peuvent, sous certaines conditions, obtenir une aide financière totale ou partielle pour la cantine en s'adressant :

- Soit à l'assistante sociale du collège ou du lycée ou au secrétariat de l'établissement scolaire ;
- Soit au chef d'établissement, qui informe les familles de l'existence du fonds social et des conditions d'attribution de l'aide.



## Quelques conseils pour bien voyager et principales règles applicables au cas particulier des voyages dit « à forfait »

**P**our limiter les incidents, il est préférable de bien préparer son voyage. L'UFC QUE CHOISIR rappelle quelques points à cet égard :

- Se munir d'une pièce d'identité valide.
- Vérifier les vaccinations obligatoires et la nécessité d'obtenir un carnet de santé international.
- Vérifier les conseils formulés par l'État en fonction du lieu de destination ainsi que les dernières actualités du site : <https://www.diplomatie.gouv.fr>
- Si vous voyagez dans l'UE, il existe une reconnaissance mutuelle des permis délivrés par les États membres de l'Union européenne.
- Si vous voyagez hors UE, certains pays exigent que le permis de conduire français soit accompagné d'un permis de conduire international.
- Si vous voyagez dans l'UE, au moins 15 jours avant votre départ, procurez-vous la carte européenne d'assurance maladie (CEAM).
- Si vous voyagez hors UE, seuls les soins urgents imprévus pourront éventuellement être pris en charge par votre caisse d'assurance maladie sur factures.

**Assurances** : Il peut être utile de souscrire une assurance lors de la réservation d'un voyage.

**Téléphonie** : Depuis le 15 juin 2017 et l'entrée en vigueur du règlement européen sur le « roaming », tous les appels passés au sein de l'Union européenne (UE) sont systématiquement décomptés des forfaits. Les appels passés depuis la France n'entrent pas dans le cadre de l'accord européen.

Toutes les communications vers des numéros de fixes ou mobiles étrangers sont donc facturées hors forfait (depuis le 15 mai 2019, les tarifs sont néanmoins plafonnés).

### 1 / Droit et responsabilité des voyagistes et voyageurs dans le cadre du voyage « à forfait » :

Un voyage sera qualifié de forfait touristique si au moins deux types différents de services de voyage dépassant 24 heures ou incluant une nuitée sont :

- soit combinés par un seul professionnel et avec conclusion d'un contrat unique ;
- soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
- soit vendus à un prix tout compris ;
- soit annoncés sous la dénomination de « forfait » ou une dénomination similaire ;
- soit combinés après la conclusion d'un contrat avec possibilité pour le voyageur de choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;
- soit achetés auprès de différents professionnels grâce à des procédures de réservation en ligne liées.

#### - L'information du consommateur lors de la conclusion du contrat.

Le professionnel doit informer le consommateur sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour.

- **Caractéristiques principales des services de voyage** : destination, itinéraire, dates, nombre de nuitées, transport, hébergement, repas, visites et excursions, taille du groupe, langue utilisée, accessibilité aux personnes à mobilité réduite, etc. ;

#### - Ainsi, le contrat doit aborder plusieurs points :

1. Dénomination sociale, adresse de l'organisateur et du détaillant et coordonnées ;
2. Prix total incluant les taxes et tous les frais, redevances et autres coûts supplémentaires ;
3. Modalités de paiement ;
4. Nombre minimal de personnes requis pour le voyage
5. Conditions applicables en matière de passeports et de visas ;
6. Résolution du contrat ;
7. Assurances obligatoires ou facultatives.
8. Une fois le contrat validé, le professionnel doit fournir une copie.

**ATTENTION** : Dans le cadre d'achat de voyage à forfait, il n'existe pas de droit de rétractation.

#### **- Quels sont les droits du voyageur en cas de modification du voyage avant le départ ?**

Les prix indiqués au contrat ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le prix peut être augmenté ou diminué.

Une majoration du prix n'est possible que si le professionnel la notifie, en la justifiant, au plus tard 20 jours avant le début du voyage.

Si l'agence modifie des éléments essentiels du voyage (dates, hausse importante du prix, changement de l'itinéraire ...) vous pouvez résilier votre contrat sans frais et obtenir le remboursement des sommes versées ou accepter la modification proposée.

Toute hausse de plus de 8 % du prix permet au consommateur d'annuler le contrat.

#### **- Pour quels motifs un voyage peut-il être annulé ?**

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination (événement climatique majeur, éruption volcanique, épidémie, etc.), vous ne pouvez pas annuler sans perdre les sommes versées et sans avoir à payer des pénalités.

Si vous résiliez votre contrat avant le début du voyage, le professionnel pourra vous demander de payer des frais de résiliation qui sont présents dans votre contrat.

Si l'agence annule le voyage, elle doit rembourser la totalité des sommes versées et il est également possible de demander une indemnisation.

Dans le cas, où le contrat prévoit un nombre minimal de participants et que celui-ci n'est pas atteint, l'agence peut aussi annuler le voyage. Dans ce cas, l'agence doit vous rembourser .

#### **- Est-il possible de céder le voyage ?**

Vous pouvez céder votre contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que vous. Vous devez alors en informer le vendeur, au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours s'il s'agit d'une croisière).

Dans ce cas, vous restez solidairement responsable vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix, mais aussi des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Renseignez-vous au préalable sur ces frais : certaines compagnies d'aviation refacturent le billet. Attention également au visa !

#### **- Une responsabilité automatique de l'agent**

En cas de difficulté dans l'exécution du contrat de

voyage, l'agent est automatiquement responsable.

Cette responsabilité est automatique : pour s'en exonérer, le professionnel devra « apporter la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles.

En outre, si l'une des prestations du contrat n'est pas respectée (par exemple, une excursion annulée, un hôtel d'une gamme inférieure à celle prévue, etc.), la réglementation oblige le voyageur à y remédier.

Et si l'organisateur ne « remédie pas à la non conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires ». C'est le cas, par exemple, si vous décidez de changer d'hôtel, car celui proposé est insalubre.

Le voyageur dispose donc d'un interlocuteur unique pour obtenir réparation de son préjudice.

## **2 / En dehors des voyages à forfait, la responsabilité des professionnels suit d'autres régimes.**

#### **- Quelle responsabilité pour les agences ou sites internet ?**

Lorsqu'une agence ou un site se contente de vendre des billets d'avion, de train, de bateau ou de car sur des lignes régulières, ils ne sont jamais responsables des transporteurs (article L. 211-17 du code du tourisme).

#### **- Quelle responsabilité pour les transporteurs aériens ?**

La responsabilité des compagnies aériennes peut être engagée en cas de retard, d'annulation ou encore de surbooking. Les règles de l'UE relatives aux droits des passagers aériens s'appliquent:

- si votre vol s'effectue à l'intérieur de l'UE et est assuré par une compagnie aérienne établie dans l'UE ou en dehors de l'UE;

- si votre vol arrive dans l'UE en provenance d'un pays hors UE et est assuré par une compagnie aérienne de l'UE;

- si votre vol part d'un aéroport situé dans l'UE à destination d'un pays hors UE et est assuré par une compagnie aérienne établie dans l'UE ou en dehors de l'UE.

- si vous n'avez pas déjà bénéficié de prestations (indemnisation, réacheminement ou assistance de la

compagnie aérienne), conformément à la législation applicable d'un pays non membre de l'UE, pour des problèmes liés à un vol lors du voyage concerné.

#### **- Quelle indemnisation en cas de retard de train ?**

La SNCF a une obligation de résultat sur la ponctualité des trains. La compagnie ferroviaire doit donc indemniser ses passagers pour les préjudices prévisibles découlant du retard ou de l'annulation d'un train. À titre d'exemple, n'est pas un préjudice prévisible le fait de ne pas pouvoir prendre un vol d'avion suite à un retard du train (les passagers demandant le remboursement de l'ensemble de leur voyage) En effet, la SNCF ne peut pas connaître la destination finale de chaque passager.

Le consommateur peut demander la réparation de son préjudice sous la forme d'une indemnisation financière qu'il devra chiffrer et justifier.

Cette indemnisation (on dit aussi "réparation" ou "dommages et intérêts") est distincte de la compensation à laquelle le passager peut éventuellement avoir droit en fonction de la durée du retard (de 25 % à 75 % du prix du billet).

#### **- Que faire en cas de perte ou de dégradation des bagages ?**

##### **Pour les transporteurs aériens :**

- Si vos bagages enregistrés sont perdus, endommagés ou retardés, la compagnie aérienne est responsable et doit vous verser une indemnisation pouvant atteindre un montant maximum de 1 300 euros environ. Toutefois, si le dégât est dû à un défaut du bagage lui-même, vous n'avez droit à aucune indemnisation.

- Si votre bagage à main est endommagé, la compagnie aérienne n'est responsable que des dégâts qui lui sont imputables.

- Si vous souhaitez introduire une réclamation en cas de bagages perdus ou endommagés, vous devez le faire par écrit auprès de la compagnie aérienne dans un délai de 7 jours, ou de 21 jours après avoir récupéré vos bagages s'ils ont été retardés.

Il n'existe pas de formulaire type au niveau européen.

##### **Pour la SNCF :**

En principe, la responsabilité de la SNCF ne peut être

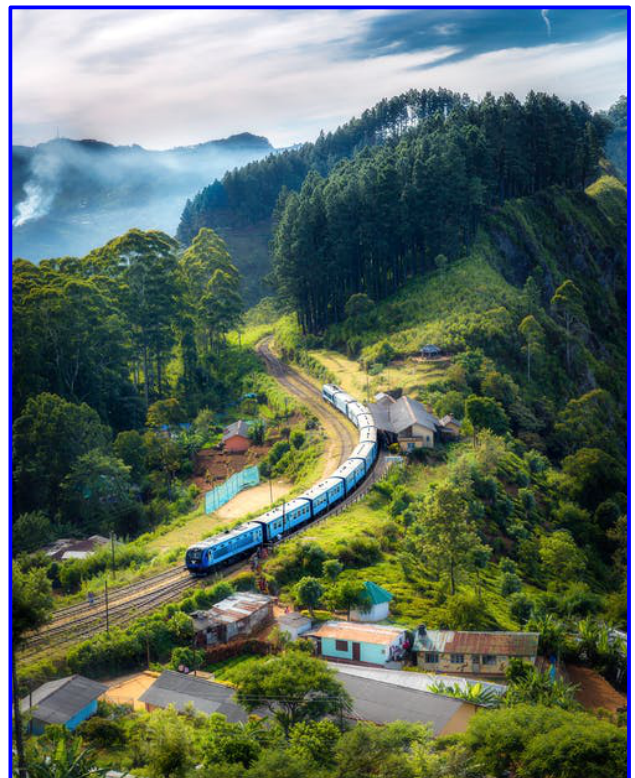
mise en cause pour la perte ou l'avarie subie par des bagages à main.

##### *Il existe toutefois deux exceptions :*

- En premier lieu, la SNCF est responsable, s'il est établi qu'elle a commis une faute. Dans un tel cas, les conditions générales de transport de la SNCF prévoient que l'indemnité ne pourra excéder 360 euros.

- En second lieu, elle est responsable dans les cas où la perte ou l'avarie est consécutive à un accident dans lequel le passager a été blessé ou est décédé. Le transporteur devra alors verser une indemnité à hauteur du dommage subi ou de la perte, et ce, dans la limite de 1 400 droits de tirage spéciaux (soit environ 1 600 euros).

**Pour les bagages enregistrés, la SNCF est responsable de la bonne exécution du contrat de prise en charge des bagages, selon les termes des conditions générales de vente.**



## Envolée des prix des carburants : Une pétition contre la TVA sur les taxes

Carburants, gaz, électricité, fioul... sur toutes ces dépenses contraintes qui ne font qu'augmenter, nous payons de la TVA, des taxes environnementales... mais aussi de la TVA sur ces taxes ! Et l'addition est particulièrement salée, puisqu'à elle seule cette « taxe sur la taxe » représente :

Pour les carburants, plus de 6 € sur chaque plein d'essence, et plus de 5 € pour le diesel.  
Pour le chauffage, un surcoût sur la facture annuelle de 62 € par an pour les ménages chauffés au fioul, 56 € à l'électricité et 31 € au gaz.

Au total, c'est plus de 4,6 milliards d'euros de TVA sur les taxes environnementales chaque année, rien que sur l'énergie !

Exigeons l'arrêt de cette aberration fiscale, aussi injuste que coûteuse.



Alors que l'envolée du cours du pétrole sur les marchés mondiaux va très prochainement se répercuter sur les prix à la pompe, l'UFC-Que Choisir exhorte le gouvernement à contrebalancer d'urgence cette inflation en mettant fin à la double taxation inique qui frappe les dépenses d'énergie (carburants mais aussi chauffage). En supprimant la TVA payée par les consommateurs sur les taxes environnementales, ce sont 12 à 14 centimes par litre qui seraient ainsi économisés. A quelques jours de la présentation du projet de loi de finances pour 2020, l'UFC-Que Choisir lance donc aujourd'hui une pétition pour abolir cette « tva sur les taxes ».



## La TVA sur les taxes renchérit de 4,6 milliards d'euros les dépenses d'énergie

Première recette fiscale de l'Etat (plus de 129 milliards d'euros par an), la TVA pèse lourdement sur le budget des ménages. Elle est payée sur la quasi-totalité des biens et services achetés, mais elle frappe également certaines taxes acquittées par les consommateurs, principalement sur l'énergie : taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques (TICPE) à l'achat du carburant, contribution au service public de l'électricité (CSPE), etc. Au total, ce sont, d'après nos estimations, par moins de 4,6 milliards d'euros qu'ont ainsi payés les consommateurs en 2018, au titre de cette « taxe sur la taxe »

### Carburants et fioul domestique : alerte sur les prix... et sur les taxes

Les tensions actuelles sur le cours du pétrole vont être chèrement payées par les consommateurs. L'industrie pétrolière annonce une hausse imminente des prix à la pompe de 4 à 5 centimes, sous réserve que la crise ne s'accroisse pas. Le fioul domestique est également frappé. Or, ce sont ces deux énergies qui paient le plus lourd tribut à la double taxation : sur chaque litre de carburant, ce sont ainsi 14 centimes d'euros pour l'essence et 12 centimes pour le diesel qui sont réglés en TVA sur la TICPE... soit plus que sur le carburant lui-même ! Sur une facture moyenne de chauffage, la double-peine fiscale s'élève à 62 € par an pour les ménages chauffés au fioul, contre 56 € à l'électricité et 31 € au gaz. Par conséquent, il n'est pas admissible que le Gouvernement s'en remette au seul bon vouloir des compagnies pétrolières, appelées à une illusoire modération tarifaire, alors qu'il dispose du levier fiscal pour agir.

### Une taxation des dépenses contraintes qui ne finance pas la transition énergétique

Les montants en jeu sont d'autant moins acceptables qu'ils touchent des dépenses contraintes. A court terme, les ménages n'ont pas de possibilité d'échapper aux hausses de prix de l'énergie : se chauffer ou se déplacer ne sont pas des choix, mais des nécessités. Si les alternatives existent (rénovation énergétique, transports en commun ou moins consommateurs d'énergie) et doivent être encouragées, elles sont longues à se mettre en place et surtout ne sont pas accessibles sur tout le territoire, ni à tous les budgets. En outre, la TVA sur les taxes ne sert en aucun cas à financer cette transition vers la sobriété énergétique : son produit est versé au budget de l'Etat, et non fléché vers des dispositifs pour réduire la dépendance des consommateurs aux dépenses d'énergie.

Refusant le discours de l'impuissance de l'Etat face à cette inflation énergétique, l'UFC-Que Choisir exige donc des pouvoirs publics qu'ils actionnent tous les leviers à leur disposition pour préserver le pouvoir d'achat des ménages, à commencer par la suppression de l'assujettissement à la TVA des taxes et contributions, notamment sur l'énergie. L'association appelle les consommateurs à renforcer la pression, en signant la pétition qu'elle lance aujourd'hui.

#### Notre demande

**Pour mettre fin à la machine à taxer devenue folle, nous demandons aux députés et aux sénateurs, dans le cadre du projet de loi de finances pour 2020, de supprimer l'assujettissement à la TVA des taxes et contributions, et ainsi rendre du pouvoir d'achat aux consommateurs sur leurs dépenses contraintes, notamment sur l'énergie.**

[www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-tva-sur-les-taxes-stop-a-la-double-peine-fiscale-n70575/](http://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-tva-sur-les-taxes-stop-a-la-double-peine-fiscale-n70575/)

ou plus simplement : [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) et écrivez TVA dans la barre de recherche.

### TVA sur les taxes •

## Stop à la double-peine fiscale

108 190 personnes ont déjà signé

Notre objectif est de 130 000 signatures.

Madame  Monsieur

Votre prénom

Votre nom

Votre adresse courriel

J'accepte d'être sollicité(e) pour soutenir les autres actions de l'UFC-Que Choisir

Je souhaite m'inscrire à la lettre électronique de quechoisir.org

**► SIGNER LA PÉTITION**

## Voici quelques cas de litiges résolus au cours du mois de septembre 2019

### **Cas n° 1 : Non remboursement de la facture de régularisation**

Notre adhérent a pris contact avec notre association en juin 2019 en raison de son déménagement. Il a mis fin au contrat de fourniture d'énergie le liant à CDISCOUNT ENERGIE. Une facture de résiliation a alors été éditée le 12 décembre 2018 et indiquait un solde en sa faveur de 126,45 €.

En l'absence de remboursement, notre adhérent a décidé de résilier le nouveau contrat souscrit pour son nouveau logement le 28 mars 2019. Or aucune facture de résiliation ne lui avait été envoyée.

Malgré plusieurs démarches la société n'avait toujours procédé aux régularisations.

Suite à notre intervention, notre adhérent a reçu de la part de CDISCOUNT ENERGIE deux virements régularisant la situation et a donc été remboursée des sommes demandées.



### **Cas n° 2 : Pré-état daté facturé à tort**

Notre adhérente souhaitait vendre son appartement. A sa grande surprise le notaire en charge de la vente a demandé à NEXITY un Pré-état daté qui lui a été facturé 150 €.

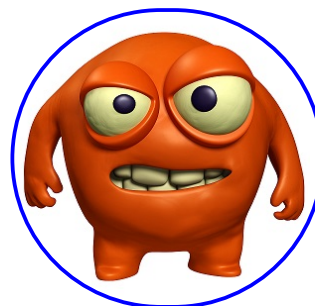
Le Pré-état daté n'a aucune existence officielle, (voir en ce sens : Rép. min. n° 79469 : JOAN Q, 15 sept. 2015, p. 7051 ou encore Rép. min. no 91612: JOAN Q 21 juin 2016, p. 5839.).

Ce type d'acte est en effet absent des actes facturés par les syndicats dans le modèle type des contrats de syndic. Le seul fondement de sa facturation doit donc être un accord convenu directement entre le syndic et le copropriétaire vendeur ou avoir été prévu spécialement par le contrat de syndic.

En l'absence de cet information, il est impossible pour le vendeur de connaître le prix de la prestation et elle ne peut donc pas être facturée.

De plus le copropriétaire vendeur peut lui-même fournir les éléments nécessaires au rédacteur de la promesse de vente, les documents demandés étant normalement en sa possession.

Après réclamation NEXITY a finalement décidé d'annuler la facturation de 150 €.



### **Cas n° 3 : Défaut d'information sur le droit de rétractation**

Notre adhérent avait souscrit un contrat auprès de la société WIBOX pour bénéficier de la fibre optique et a souhaité se rétracter de ce contrat mais le délai de 14 jours était dépassé. La société lui a alors facturé des pénalités d'engagement.

Toutefois, après étude de son dossier, il ressortait que la société WIBOX ne l'avait pas informé de son droit de rétractation. Dans ce cas, le délai de rétractation est prorogé de 12 mois et il appartient au professionnel de démontrer que la personne a été informée de son droit.

Nous avons donc demandé à la société de prendre en compte cette rétractation ou d'apporter la preuve de la bonne information de notre adhérent.

Pour se justifier la société a communiqué une copie de ses conditions générales et a affirmé que le consommateur avait demandé l'application immédiate du service et que cette demande le privait de son droit de rétractation.

Or, d'une part les conditions générales contenaient plusieurs clauses abusives et faisaient références à des articles du Code de la consommation abrogés depuis plusieurs années.

D'autre part, quand un consommateur demande à bénéficier d'un service avant la fin de son droit de rétractation, son accord doit être recueilli sur tout support durable (aucune preuve en l'espèce) et ne le prive pas de son droit de rétractation.

Dans ce cas il devra simplement supporter le coût des services dont il a effectivement bénéficié. Après de nombreux échanges, la société a finalement accepté d'annuler la quasi-totalité de la facturation.

Lors d'un contrôle, un agent de la SNCF a établi un PV d'infraction au motif que celui-ci ne possédait pas de billet conforme.

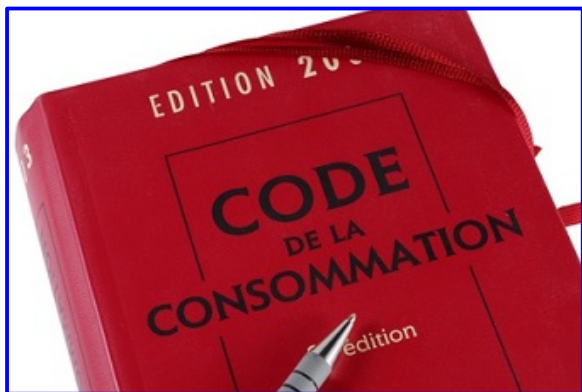
En effet, le détail de chaque billet ne correspond pas à la commande passée par notre adhérent. Les billets : ÉTANG SUR ARROUX – DIJON et DIJON – BESANCON étant indiqués comme validés le 03 mars 2019 et non pas le 15 février 2019.

Pourtant il ressortait du résumé du voyage que l'ensemble du trajet devait bien se faire le 15 février.

La SNCF n'ayant pas accepté d'annuler le PV, le médiateur de la société a été saisi pour faire valoir les intérêts de notre adhérent.

Suite à cette saisie, le PV a été annulé.

Alors que la SNCF ferme ses guichets, il semble que l'achat de billet sur internet ne soit pas toujours fiable (notre association ayant de cas similaires). Attention donc à bien vérifier les billets électroniques lors de leur réception.



**Faites découvrir**  
autour de vous la fiabilité  
des informations de  
**QUE CHOISIR SANTE**

#### Cas n° 4 : Des billets SNCF non conformes

Notre adhérent nous a sollicités suite à un litige avec la SNCF. Ce dernier avait commandé sur internet un trajet en train de AUTUN à BESANCON VIOTTE . Ce voyage devait se dérouler le 15 février 2019 et était décomposé en 3 parties :

- AUTUN – ÉTANG SUR ARROUX
- ÉTANG SUR ARROUX – DIJON VILLE
- DIJON VILLE – BESANCON VIOTTE





## UFC - QUE CHOISIR REGION FRANCHE-COMTÉ

### **BELFORT** AL 901

cité des associations 2 rue JP Melleville  
BP 462  
90008 BELFORT CEDEX  
TEL : 03 84 22 10 91  
[contact@belfort.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@belfort.ufcquechoisir.fr)  
**Jeudi de 14h   16h**

### **BESANCON** AL 251

8 Avenue de Montrapon 25000 Besancon  
TEL :03 81 81 23 40  
[contact@doubs.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@doubs.ufcquechoisir.fr)  
**Lundi de 14 h   17 h** Banque  
**Mardi , Jeudi de 14 h   18h** Tous litiges  
(administration , automobile  
, copropriété, électricité, gaz, téléphone.....)  
**Vendredi de 14 h   17 h** Banque et assurance  
sur rendez-vous de préférence le mardi et le jeudi  
litige santé

### **MONTBELIARD** AL 251

52 rue de la Beuse aux loups  
25000 Montbéliard  
TEL : 03 81 94 52 64  
[contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr](mailto:contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr)  
**Lundi de 9h30   11h30** Tous litiges  
**Mardi de 14h   16h** Tous litiges  
**de 16h   18h sur rendez vous** Tous litiges  
**Jeudi de 9h30   11h30** Tous litiges

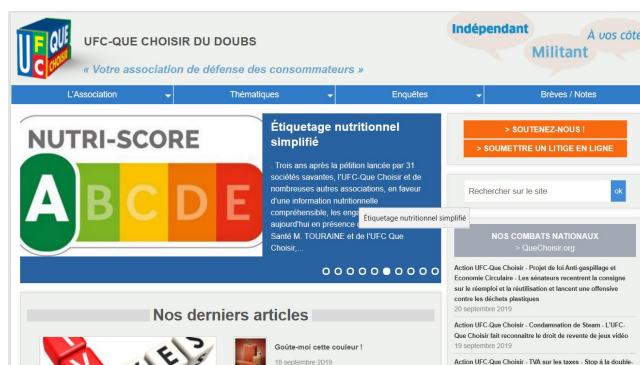
### **DOLE** AL 381

27 rue de la Sous-Préfecture  
39100 DOLE  
TEL : 03 84 82 60 15  
[contact@jura.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@jura.ufcquechoisir.fr)  
Pour les permanences: 3A Avenue aristide briand - La  
Visitation salle N  3  
**Lundi de 17h   19h**

### **VESOUL** AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX  
TEL : 03 84 76 36 71  
[contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr)  
**Mardi de 14h30   16h30**  
**Vendredi (2eme et 4e) de 14h   17h**  
**et tous les jours sur rendez-vous**

Consulter notre site internet  
<https://doubs.ufcquechoisir.fr>



**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**