

UFC Que Choisir 41

« Défendre les consommateurs est notre devoir quotidien. »



Janvier 2021

ESPRIT CONSO n°99

Le mot du Président

Chère Adhérente,
Cher adhérent,

Ouf ! Disons-nous au sortir de cette année si particulière ! Une année où nous l'espérons, vous êtes restés en bonne santé et avez échappé à la pandémie. Une année où nous l'espérons, vous avez trouvé le moyen de rester en contact avec vos proches, et pu leur rendre visite ou les recevoir dans les courtes fenêtres où les déplacements étaient possibles. Une année où ces fêtes de fin d'année auront suscité tant d'attente et tant d'inquiétude !

Pour notre association **UFC Que Choisir du Loir-et-Cher**, c'est une année où nos points d'accueil ont été fermés à deux reprises, au printemps et à l'automne. Et où heureusement vous avez su nous trouver, en nous sollicitant par téléphone, par mail et en déposant votre litige en ligne sur notre site internet.

Sachez que nos Conseillers Litiges n'ont pas chômé tant vous avez été nombreux à nous solliciter ; ainsi nous avons comptabilisé jusqu'à 60 appels au total en une semaine sur nos deux lignes, celle de Vendôme au 02.54.73.91.53 et celle de Blois au 02.54.42.35.66. Nous espérons que vous aurez été satisfaits de l'accueil qui vous a été réservé et des réponses apportées.

Mais comme vous le savez, **UFC Que Choisir**, ce n'est pas seulement les litiges. C'est aussi une diffusion d'informations dans le domaine de la consommation, d'où ce nouveau numéro, et notre site internet (*voir ci-dessous*) constamment mis à jour.

Ce sont aussi des enquêtes dont le nombre a été réduit cette année. Ce sont aussi des animations que nous n'avons pas pu déployer cette année, comme les conférences Arnaques et Cybercriminalité et que nous espérons reprendre dans les prochains mois. Et bien d'autres propositions qui sont aujourd'hui « dans les cartons » et que nous espérons déployer en 2021.

Ce sera avec grand plaisir que nous vous retrouverons « en présentiel » dès que la situation sanitaire le permettra. Avec vous, continuons à œuvrer pour une consommation responsable.

Thierry PINEAU
Président UFC QUE CHOISIR 41

Continuez de nous suivre régulièrement sur internet

Page Facebook : <https://www.facebook.com/loiretcher.ufcquechoisir.fr>

Site internet : <https://loiretcher.ufcquechoisir.fr/>

**Le nouveau Conseil
d'Administration renouvelé
lors de la dernière
Assemblée Générale de
2020**

Président : Thierry PINEAU
Vice-Président : Xavier
KRUGER
Trésorier : Michel CHASSIER
Secrétaire : Jean-Michel PAUL
Secrétaire adjointe : Christiane
GILBERT-PASCO

Membres : Marie-Paule
BEAUVOIR, Jean-Luc
SEVAULT

**En cette période controversée
et pour votre sécurité,
privilégiez de nous adresser
vos litiges à traiter par des
moyens dématérialisés.**

Prenez soin de vous !

Nos permanences

UFC Que Choisir 41

(hors crise sanitaire)

BLOIS

Maison des associations

17 rue Roland Garros
Tél. : 02 54 42 35 66
sur RDV Mer. 14-17h Sam. 9-12h
accueil téléphonique du lundi au
vendredi : 8h30-12h30

Maison de la Justice et du Droit

3 place Lorjou BLOIS
le jeudi 10h-12h sur RDV au
02.54.45.16.16

VENDÔME

Pôle d'Accès au Droit

37 av Georges Clemenceau, sur RDV :
Me. 10h-12h/14h-17h Sam. 9h-12h
Tél. : 02 54 73 91 53

MONDOUBLEAU

Maison de Services des Collines du Perche

Tel : 02 54 80 85 80 sur RDV

ROMORANTIN

Point d'Accès au Droit

2 bis place du Château
le mercredi de 14h à 17h
sur RDV au 02 54 96 97 85

Recouvrement de créances - Vous rencontrez des difficultés à payer vos échéances de prêt immobilier ou à la consommation

Vous avez un crédit à la consommation ou un crédit immobilier en cours et vous rencontrez des difficultés financières. Vous souhaitez obtenir un report d'échéance. Suite à un impayé, vous avez reçu une lettre de votre banque qui vous demande le remboursement intégral du crédit.

RELISEZ VOTRE CONTRAT ET PRENEZ LES DEVANTS

Informez votre banquier si possible avant que l'échéance de prêt ne soit rejetée pour défaut de provision. N'hésitez pas à produire des justificatifs spontanément.

Prenez le temps de vérifier ce que prévoit votre contrat. Certains contrats permettent le report partiel ou total, voire la réduction, des mensualités. Toutefois cette faculté est soumise à conditions et à l'accord de la banque.

Avec le contexte sanitaire lié au Covid-19, même en l'absence de clause, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre établissement bancaire afin de voir quelles solutions peuvent vous être proposées. Certains établissements bancaires ont indiqué faire preuve de souplesse en cette période et ont accordé une suspension sur demande motivée. Gardez en tête que les mesures de report ou de réduction des mensualités sont coûteuses (notamment parce qu'elles allongent la durée de remboursement).

Vérifiez aussi vos garanties du côté de vos assurances emprunteur. Cependant, dans la plupart des contrats, le chômage partiel ne fait pas partie des garanties. Du reste, cette assurance ne remboursera jamais tout votre prêt (les mensualités sont prises en charge seulement quelques mois) et elle démarre après un délai de carence (quelques mois là encore).

L'ÉTABLISSEMENT BANCAIRE PEUT-IL DEMANDER LE REMBOURSEMENT INTÉGRAL DU PRÊT ?

Dans votre contrat de prêt figure en général une clause de déchéance du terme qui permet la résiliation anticipée du prêt par la banque. En clair, en cas de défaut de paiement d'une ou plusieurs mensualités, la banque peut vous demander de rembourser immédiatement l'intégralité de votre prêt.



La procédure se fait donc en deux temps. D'abord, il y a l'émission de la lettre de déchéance. En effet, avant d'exiger le remboursement immédiat du crédit, la banque est tenue de respecter la procédure indiquée dans votre contrat qui consiste souvent à adresser un courrier à l'emprunteur l'invitant à régulariser la situation dans un délai indiqué (8 à 15 jours le plus souvent). Faute de régularisation dans le délai imparti, la banque peut ensuite appliquer la déchéance et exiger le remboursement immédiat du crédit restant.

Exemple de clause : Le prêt en principal et intérêts deviendra de plein droit exigible par anticipation. Cette exigibilité sera effective 15 jours après la réception d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet en cas de non-paiement à son échéance au prêteur.

Faute de mise en demeure, toute déchéance du terme pourrait être qualifiée d'abusives. La plupart des contrats de crédit ne contiennent pas de clause expresse et non équivoque excluant la mise en demeure préalable. Une lettre simple ou informelle ne suffit pas.

Cour de Cassation, 1^{re} chambre civile, 13 mars 2019, n° 17-27102. Articles L. 312-39 et L. 313-50 du code de la consommation.

QUE FAIRE EN CAS DE REFUS DE LA BANQUE ?

Vous rencontrez des difficultés pour rembourser votre crédit et la banque refuse de modifier vos mensualités.

La situation est temporaire

Vous pouvez obtenir une **suspension judiciaire des mensualités du prêt**. Il faut alors saisir le tribunal afin d'obtenir des délais, au maximum deux ans. Durant cette période, aucune échéance ne sera due. Il est aussi possible de demander qu'au cours de ces deux années, les sommes ne produiront pas d'intérêts. Il faut justifier de vos difficultés financières.

Articles L. 314-50 et L. 314-20 du code de la consommation. Article 1343-5 du code civil.

La situation est plus grave

Si votre situation financière est très compromise, vous pouvez déposer un dossier de surendettement auprès de la Banque de France.

Article L. 711-1 et suivants du code de la consommation.

CLAUSES DE DÉCHÉANCE ET COVID-19

Des dispositions spéciales liées à la crise sanitaire ont empêché les établissements bancaires de mettre en œuvre ces clauses de déchéance pendant un certain temps. Une période juridiquement protégée a été mise en place entre le 12 mars 2020 et le 23 juin 2020 inclus durant laquelle une clause de déchéance du terme ne pouvait être appliquée par la banque. Deux dispositifs se sont succédés.

Au départ, la clause ne pouvait être invoquée par l'établissement bancaire qu'à l'issue d'un délai de 1 mois après le 23 juin minuit si le débiteur n'avait toujours pas régularisé la situation.

La réglementation a ensuite été modifiée d'une façon plus complexe à mettre en œuvre et à calculer.

Si la déchéance du terme intervenait pendant la période juridiquement protégée, les effets de la déchéance étaient alors reportés d'une durée égale au temps écoulé entre le 12 mars 2020 et la date de déchéance du terme, ce report courant à compter de la fin de la période juridiquement protégée.

Exemple : la banque se prévaut de la déchéance du terme le 20 mars 2020. Ainsi, les effets de la déchéance du terme seraient reportés à compter de la fin de la période juridiquement protégée +8 jours (délai entre le 12 mars et le 20 mars 2020). La clause de déchéance qui a pu faire l'objet d'un envoi d'une lettre de déchéance pourra prendre effet début juillet.

En revanche, lorsque le délai de déchéance du terme dans un contrat de crédit a expiré avant le début de la période juridiquement protégée ou a démarré après la fin de cette période, le banquier pouvait tout à fait invoquer la clause de déchéance dès défaillance du débiteur.

Vols annulés - Des remboursements toujours compliqués

Neuf mois après le début de la crise sanitaire et sa cascade d'annulations dans le secteur du voyage, vous avez été nombreux à nous faire part de vos difficultés à obtenir un remboursement. Voici nos réponses à vos principales questions.

LA COMPAGNIE AÉRIENNE A-T-ELLE LE DROIT DE M'IMPOSER UN AVOIR EN CAS DE VOL ANNULÉ ?

Non. Le règlement européen (CE) n° 261/2004 prévoit qu'en cas d'annulation d'un vol, les compagnies aériennes doivent rembourser les passagers concernés. Contrairement à la législation sur les séjours touristiques, qui a été modifiée par une ordonnance pour permettre aux agences de voyages de délivrer des avoirs jusqu'au 15 septembre, la réglementation sur les vols secs n'a pas été modifiée et a continué à s'appliquer. En clair, les compagnies aériennes qui imposent – ou ont imposé – des avoirs sont hors la loi.

C'était le cas de la majorité d'entre elles lors des premières semaines de la crise sanitaire. À partir du mois de juin, certaines sont rentrées dans le rang et remboursent désormais directement les passagers ou les avoirs émis précédemment. Mais ce n'est pas le cas de toutes. Parmi les mauvais payeurs, on peut citer la TAP, Ryanair, Easyjet, Norwegian, Volotea, Tunisair, Air Algérie, Aeroflot, etc. Attention, cela ne signifie pas que les compagnies n'ont pas le droit de proposer des avoirs : elles peuvent le faire, tout en laissant la possibilité aux passagers d'obtenir un remboursement si c'est ce qu'ils souhaitent. Nous invitons d'ailleurs les compagnies à rendre ces avoirs attractifs (bonification, utilisation possible sur plusieurs compagnies, remboursement possible, transférabilité, etc.) afin que les passagers puissent les examiner avec bienveillance.

DANS QUEL DÉLAI LA COMPAGNIE DOIT-ELLE ME REMBOURSER ?

Le remboursement du billet doit se faire dans un délai de 7 jours, selon le règlement européen. Ce délai a été pulvérisé depuis mars, du fait du volume inédit de demandes à gérer. Par exemple, Air France a traité, entre mars et juillet, plus de 3 millions de demandes de

remboursement. Mais si des retards sont compréhensibles, il est inacceptable que de nombreux passagers attendent toujours des remboursements pour des vols annulés lors du premier confinement, il y a maintenant plus de 6 mois.

LA COMPAGNIE AÉRIENNE NE RÉPOND PAS À MES MESSAGES OU REFUSE DE ME REMBOURSER : VERS QUI PUIS-JE ME TOURNER ?

Avant toute chose, il convient de contacter le service réclamation de la compagnie. Nous vous conseillons de le faire par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'absence de réponse dans un délai de deux mois, ou de réponse négative, le passager peut signaler son litige à la Direction générale de l'aviation civile (DGAC). Celle-ci est très discrète depuis le début de la crise sanitaire, mais nous a assuré qu'elle continue à examiner l'ensemble des dossiers reçus, même si là aussi le délai de réponse s'est considérablement allongé.

J'AI ACHETÉ MON BILLET SUR UN SITE DE RÉSERVATION : QUI, DU SITE OU DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE, DOIT ME REMBOURSER ?

Si vous êtes passé par un intermédiaire (agence de voyages ou site de réservation en ligne), c'est à lui de vous rembourser. Contacter la compagnie aérienne n'est pas très utile puisqu'elle vous renverra toujours vers le vendeur du billet... même si techniquement, rien ne l'empêche de rembourser directement le passager si elle le souhaite vraiment ! C'est même la solution la plus simple et la plus rapide ; peut-être trop pour les compagnies qui ne veulent pas rembourser.

Si vous attendez le remboursement de la part d'un intermédiaire, obtenir gain de cause peut s'avérer très difficile. En effet, le vendeur a réglé le prix du billet à la compagnie au moment de son émission. Pour pouvoir rembourser le passager, il doit donc attendre d'être lui-même remboursé par la compagnie, ce qui peut prendre plusieurs mois. La situation est d'autant plus pénible pour les consommateurs que certaines compagnies assurent parfois avoir remboursé le site de réservation, tandis que celui-ci explique n'avoir rien reçu. Impossible, dans ce cas, de savoir qui dit la vérité et où en est vraiment le processus de remboursement. Selon nos informations, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a été saisie de cas de voyageurs n'ayant pas remboursé les passagers, bien que la

compagnie ait fourni la preuve du remboursement. À l'inverse, le syndicat professionnel des voyagistes, Les Entreprises du voyage, dénonce des dizaines de milliers de remboursements non effectués par les compagnies aériennes et incite les consommateurs lésés à contacter leur agence de voyages pour mener une action en justice contre la compagnie concernée. Mais les tribunaux compétents sont tellement engorgés que ces actions risquent de prendre au moins un an...

PUIS-JE ME FAIRE REMBOURSER EN CAS DE VOL NON ANNULÉ PENDANT LE SECOND CONFINEMENT ?

Cela dépend des compagnies. Il y a en effet un vide juridique concernant les cas où les vols ne sont pas annulés bien que les passagers ne puissent pas s'y présenter. Techniquement, il s'agit d'un cas de « no show » classique (non-présentation du passager à la porte d'embarquement). Les compagnies n'ont donc aucune obligation de rembourser le vol. Alors qu'on peut objecter que cette situation est un cas de force majeure, du fait de la décision de l'administration d'imposer un confinement ! Dans les faits, certaines compagnies permettent aux passagers de modifier les dates de leurs vols ou de se faire rembourser. C'est le cas par exemple d'Air France qui permet en quelques clics d'obtenir un avoir pour les vols non annulés.

DES ACTIONS JUDICIAIRES SONT -ELLES PRÉVUES POUR FORCER LES COMPAGNIES À RESPECTER LA LÉGISLATION ?

L'UFC-Que Choisir s'est, dès le mois de mars, inquiétée des pratiques de nombreuses compagnies aériennes. Nous avons à plusieurs reprises dénoncé le silence de la France, alors même que la Commission européenne insistait sur le droit au remboursement des voyageurs. Le 24 avril, nous avons adressé une mise en demeure à 57 compagnies pour qu'elles cessent leurs pratiques, ce que certaines ont fait. Puis, le 19 mai, nous avons assigné 20 compagnies devant le tribunal judiciaire pour ces mauvaises pratiques. L'audience s'est tenue le 15 décembre. En parallèle, nous avons participé à une action concertée au niveau européen avec dix associations européennes de défense des consommateurs membres du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc). La Commission européenne et des autorités de régulation des États membres ont été saisies afin qu'elles lancent une enquête concernant les pratiques des compagnies aériennes.

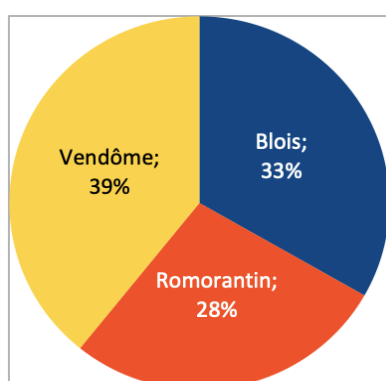
Bilan 2020 de l'activité des litiges de l'UFC Que Choisir 41

L'année qui vient de s'achever a connu un record en traitement des litiges et cela malgré la fermeture des permanences durant plusieurs mois. Les consommateurs ont su trouver les moyens de nous adresser leurs demandes par des moyens dématérialisés (*mail, téléphone, déclarations en ligne depuis notre site internet*).

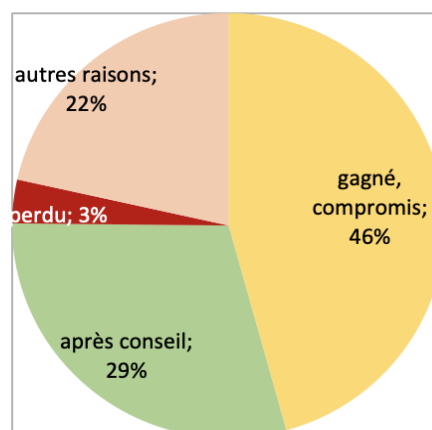
1074 demandes d'ouverture de litiges dont 421 ont nécessité l'intervention par nos conseillers auprès des professionnels, les autres ont bénéficié d'un simple avis ou d'un conseil de procédure.

Comparativement à **2019 où nous avons enregistré 615 demandes d'ouverture de litiges** et 329 interventions auprès des professionnels, notre activité « litiges » a progressé respectivement de 75% et 28%.

activité des antennes



conclusion des litiges



REPARTITION PAR SECTEUR ECONOMIQUE DE CONSOMMATION :

(*à noter que les voyages annulés par la crise sanitaire et les achats sur internet sont logés en « services marchands »)

