



03
25
73
18
80

Le lien du consommateur 1^{ère} Semestre 2020

ÉDITO
DU
PRÉSIDENT
p.2

ASSURANCES :
Prime automobile
COVID-19
p.3

BANQUE :
Clientèle Fragile
p.4

BANQUE :
Renégociation
crédit
p.5

COVID-19 et CRÉDIT
A LA
CONSOMMATION
Pas de report des délais
de rétractation
p.5

ANNULATION
VOYAGES
OU
SÉJOURS
p.6 et 7

PRESCRIPTION
CRÉANCE
en paiement des
frais funéraires
p.7

PAGE EUROPÉENNE
sur le droit de la
Consommation
p.9

MISE EN GARDE
Éviter les arnaques,
piratages et
escroqueries
p.8

RÉFORME
COMPLÉMENTAIRE
SANTÉ
Impact de la réforme 100 %
sur la complémentaire santé
p.10-11

Directeur de la publication :

Joël AUDIGE (Président)

Comité de rédaction :

Joël AUDIGE (Président)

Alexandra ROYER (Secrétaire)

Rédacteurs de la page juridique :

Hicham ARIJ (Juriste)

Impression :

ADCA

ÉDITO DU PRÉSIDENT

Madame, Monsieur,
Cher(e)s adhérent(e)s,

Nous traversons une crise sans précédent. Cela a été et reste encore une épreuve pour chacune et chacun d'entre nous. Certains ont peut-être été touchés par le virus, d'autres ont fait face ou font encore face à des situations très difficiles avec leurs proches et beaucoup d'entre nous ont vécu le confinement dans des conditions complexes.

C'est dans ce contexte que nous avons été amenés à suspendre notre dernière Assemblée Générale prévue le 4 avril 2020 suite aux mesures de restrictions gouvernementales.

Le conseil d'administration, les salariés et moi-même regrettons cette situation compte-tenu que l'Assemblée Générale reste un temps fort de la vie démocratique de notre structure.

Cette décision, qui d'après moi sera une première dans l'histoire de l'Association de Défense des Consommateurs de l'Aube qui nous a obligé à bousculer l'organisation de ce rendez-vous annuel.

Cette Assemblée Générale devrait donc se prononcer sur l'ordre du jour mentionnée sur la convocation que vous avez reçu début du mois de mars 2020.

Nous regrettons ce contretemps indépendant de notre volonté. Nous avons pu réserver la salle de Barberey st Sulpice, le 17 octobre 2020 pour réaliser cette Assemblée Générale 2020, sous réserve, et en tenant compte bien entendu des mesures sanitaires.

Pour votre information, notre association a été contrainte par notre bailleur, la ville de Troyes, à subir une fermeture administrative de nos locaux, jusqu'au 29 juin 2020, interdisant la réception des adhérents et la prise en charge de litiges pouvant mettre en difficulté le citoyen concerné.

Malgré tous ces désagréments notre Association vous souhaite de très bonnes vacances estivales si c'est votre cas et vous donne rendez-vous prochainement lors de notre prochaine assemblée Générale.

Nous vous remercions de votre compréhension.

Dans l'attente de vous revoir, je vous prie d'agréer Madame, Monsieur, Cher(e)s adhérent(e)s, l'expression de mes sentiments les plus distingués et dévoués.

Le Président

Joël AUDIGE



ASSURANCES

Incitation des assurés automobile à demander aux assureurs du remboursement d'une partie de leur prime du fait d'une forte baisse des accidents automobiles durant la période de confinement par UFC QUE CHOISIR.

Réponse de la Fédération Française des Assurances.

Il est un fait que la Fédération Française des assurances a constaté une baisse d'environ 75 % du nombre d'accident lors de cette période de confinement et ce sur une période de 2 mois.

Cela entraîne t'il pour autant un droit ou un intérêt à être remboursé d'une partie de sa prime ?

Sur le plan du droit tout d'abord, vous évoquez l'article 113-4 du code des assurances pour justifier la demande. Cet article prévoit en effet que « l'assuré a droit en cas de diminution du risque en cours de contrat à une diminution du montant de la prime...) cette diminution du risque est constaté par exemple lorsqu'un conducteur novice initialement déclaré cesse d'utiliser le véhicule assuré.

Mais une période de moindre circulation ne caractérise pas une diminution du risque visée par ce texte. Une assurance est contractuellement souscrite pour une année, moyennant une prime convenue, et le respect du contrat est une obligation pour les deux parties.

Mais au-delà de ce point juridique c'est surtout au principe de la mutualisation des risques que votre opération porte atteinte et c'est en cela qu'elle parait dangereuse compte tenu que la mutualisation signifie que l'on répartit le risque dans l'espace et dans le temps.

S'il est vrai que nous avons constaté une baisse d'accidents ces dernières semaines qui peut raisonnablement anticiper la situation dans ces prochains mois ? En effet, le cas chinois nous montre par exemple que la fin du confinement a vu une hausse très forte de l'usage des véhicules par les particuliers qui craignaient de prendre les transports en commun.

Par ailleurs, des exemples des crises passées ont montré que les français, faute de pouvoir partir à l'étranger, font généralement un usage accru de leurs véhicules durant leurs congés sur le territoire national.

Ce n'est qu'à la fin de l'année que nous pourrons juger de la réalité des accidents automobile pour 2020. S'il se trouve que les primes versées ont été supérieures aux sinistres payés, cela se répercutera sur les tarifs 2021.

Je rappelle d'ailleurs que depuis de nombreuses années les résultats techniques de l'assurance automobile sont négatifs et que l'équilibre ne peut être atteint que grâce à des produits financiers de nos actifs qui vous en conviendrez, risquent de nous faire défaut cette année.



Comme vous le savez le marché français de l'assurance est parmi les plus compétitifs d'Europe et dans cette concurrence les assureurs répercutent les bons résultats dans leurs tarifs. C'est ainsi que fonctionne une assurance mutualisée efficace pour tous. Il est dangereux de faire croire aux assurés que parce qu'il fait beau un jour, il faudrait se faire rembourser les primes catastrophiques naturelles, ou parce que l'on n'a pas subi de dégâts des eaux une année, il faudrait se faire rembourser sa prime d'assurance habitation.

En ces temps difficiles ou beaucoup se mettent à réinventer le fonctionnement de l'assurance, il me semblait important de rappeler ces quelques points.

BANQUE

SOUVENT À DÉCOUVERT ?

DEMANDEZ à votre banque de vous reconnaître comme "Client Fragile"

Si vous multipliez les incidents bancaires, vous avez intérêt à vous faire reconnaître comme "client Fragile" pour éviter des frais trop lourds. Les conseillers ne le proposent pas systématiquement regrettent les autorités qui veulent promouvoir ce statut pour améliorer le pouvoir d'achat de ménages en difficulté.

Les autorités bancaires avaient obtenu en décembre 2019 que les banques s'engagent à plafonner globalement les frais d'incident à la clientèle fragile au plus tard en juin 2019.

Elles souhaitent en plus que les clients soient mieux intégrés dans le dispositif. Fin 2018, 3,4 millions de clients bancaires étaient recensés comme fragiles d'après l'observatoire de l'inclusion bancaire.

D'importants allègements de charges si vous êtes reconnu comme client fragile, vous bénéficiez alors de frais bancaires plafonnés à 25 € et 200 € par an.

Deux types de critères vous permettent d'être identifié comme client fragile :

- les premiers concernent votre situation financière et vos ressources,
- les deuxièmes portent sur la fréquence des incidents.

Une succession de dépassements de découverts durant trois mois de suite ou d'autres signaux d'alertes (l'arrivée d'un enfant, un divorce ou un chômage) peuvent vous faire basculer dans cette catégorie.

En dehors des cas les plus parlants avec inscription pendant trois mois, consécutifs au fichier de la banque de France (tombant sous la coup de l'article R 312-4-3 du code monétaire et financier)

L'évaluation de votre situation est soumise à l'appréciation des banques par la loi de séparation bancaire qui a créé le dispositif de l'observatoire de l'inclusion bancaire.

Les ressources moyennes portées au crédit des comptes des personnes qualifiées de fragiles sont de 1 600 € par compte constate l'observatoire. Vous pouvez être propriétaire de votre logement et fragile.

Certes avant d'arriver au plafond de frais, vous allez continuer à acquitter, ces frais d'incidents mais beaucoup d'entre eux seront réduits, comme les commissions d'intervention qui sont divisées par deux (maximum 4 euros au lieu de 8).

Les frais annuels d'incidents de clients fragiles s'établissaient en moyenne à 300 € : 210 € en moyenne de frais de rejet et 90 € de commissions d'intervention. Mais ils pourraient atteindre plusieurs centaines d'euros.



"Passer d'une moyenne à un plafond de 300 € par an c'est complètement différent"

Faut-il souscrire à l'Offre Client Fragile (OCF).

L'offre est un forfait bancaire avec une carte bancaire à autorisation systématique et un nombre de chèques limités.

C'est plus contraignant et vous n'êtes donc pas obligés de la souscrire.

Mais vous bénéficiez d'un plafond encore plus avantageux puisque le montant moyen des frais de découverts de ses bénéficiaires est de 185 €.

RENÉGOCIATION DE CRÉDIT ?

Toutes les formalités du contrat initial ne sont pas forcément à repreciser.

Les formes exigües d'un banquier dans un contrat de prêt ne sont pas toutes exigées dans l'avenant qu'il établissait en cas de renégociation du crédit.

La cour de cassation insiste sur le fait qu'un avenant est une modification du contrat dont les formalités d'origine existent toujours et n'ont pas forcément à être observées de nouveau.

Après avoir renégocié son crédit pour obtenir un taux inférieur, un emprunteur avait saisi la justice pour ne pas payer les intérêts convenus mais seulement les intérêts légaux.

Cet intérêt légal est de 0,87 % en 2020 pour un prêteur professionnel, après avoir été quasiment nul en 2014, alors que le taux renégocié entre cet emprunteur et son banquier était de 3,25 %

Le prêteur qui accorde le crédit sans respecter les formalités du code de la consommation perd en effet le droit aux intérêts convenus et n'a plus droit qu'à l'intérêt légal.

Dans le cas l'emprunteur se plaignant que l'avenant ne mentionnait pas la durée entre deux échéances et le taux annuel ramené à cette période.



Ces informations exigées dans un contrat de prêt ne figurent pas parmi celles que la loi exige pour un avenant d'après les juges.

Lorsqu'il s'agit de renégocier un crédit le prêteur professionnel doit selon le code de la consommation rédiger un avenant qui comprend notamment un "échancier nouveau, avec le capital restant dû à chaque échéance ou en cas de remboursement anticipé le nouveau taux effectif global, le nouveau coût de crédit, le tout calculé sur les échéances et frais à venir. Rien de plus.

Cassation Civile 1, 5.2.2020, U 18;26.769

COVID-19 ET CRÉDIT À LA CONSOMMATION

pas de report des délais de rétractation

Les délais de réflexion, de rétractation ou de renonciation prévus par la loi ou le règlement ne sont pas concernés, de même que les délais prévus pour le remboursement de sommes d'argent en cas d'exercice de ces droits.

Prise en application de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19, qui a instauré un état d'urgence sanitaire, l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020, relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période, entrée en vigueur dès sa publication, a adapté les règles applicables à certains délais.

Toutefois, une nouvelle ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020, portant diverses dispositions en matière de délais pour faire face à l'épidémie de covid-19, y apporte des aménagements et compléments.

Les délais échus pendant la période juridiquement protégée entre le 12 mars et le 24 juin 2020 bénéficient d'un report (Ordonnance n° 2020-306, 25 mars 2020, articles 1er et art. 2, alinéa 1er, modifié par Ord. n° 2020-427, 15 avril 2020, art. 1er). Toutefois, les délais de réflexion, de rétractation ou de renonciation prévus par la loi ou le règlement ne sont pas concernés, de même que les délais prévus pour le remboursement de sommes d'argent en cas d'exercice de ces droits (Ord. n° 2020-306, art. 2, modifié par Ord. n° 2020-427, art. 2).

Tel est le cas du délai de rétractation de 14 jours en matière de crédit à la consommation (Code de la consommation article L. 312-19), exemple expressément cité par la circulaire accompagnant l'ordonnance n° 2020-427 (Circulaire 17 avril 2020). Ce délai s'achève donc dans les conditions habituelles, même s'il expire durant la « période juridiquement protégée » (Circulaire, p. 4).

ANNULATION DE VOYAGES OU SÉJOURS



Assurance annulation

En général les frais d'annulation sont remboursés uniquement en cas de maladie :

- Affectant l'assuré lui-même au moment du départ (hospitalisation contre-indication avec justificatif médical suite à la maladie)
- ou affectant un des proches. La notion de proche s'entend plus ou moins largement. Dans ce cas il convient de se référer au contrat pour connaître l'étendue et les exclusions qui peuvent varier d'un contrat à l'autre.

Annulation d'un voyage à forfait

Le voyage à forfait se caractérise par l'achat chez un professionnel du tourisme d'au minimum deux services de voyage (transport, hébergement).

L'ordonnance du 20 mars 2020, relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure a fait évoluer temporairement le droit à remboursement des voyages à forfait.

Cette ordonnance autorise, à titre provisoire des mesures dérogatoires aux dispositions s'appliquant habituellement aux contrats de vente de voyages et de séjours, en permettant aux professionnels du tourisme de proposer des avoirs à leurs clients.

Cette ordonnance est applicable en cas de résolution (c'est-à-dire d'annulation) du voyage notifié entre le 1^{er} mars 2020 et le 15 septembre 2020 inclus.

Annulation en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables

Lorsqu'un contrat de voyage à forfait fait l'objet d'une annulation (par le professionnel du tourisme ou le voyageur), le professionnel du tourisme peut proposer à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, un avoir que le client pourra utiliser dans les conditions suivantes :

- Le montant de l'avoir est valable 18 mois et est égal à l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu ou annulé.
- Le client doit être informé de l'avoir sur un support durable par exemple, un courrier écrit ou un mail dans les 30 jours le plus souvent,
- Le professionnel du tourisme doit proposer une nouvelle prestation (équivalente à la prestation prévue initialement et pour un prix inférieur ou égal) dans les 3 mois.

A défaut d'utilisation de l'avoir, le professionnel du tourisme est tenu au remboursement de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat annulé.

Annulation sans circonstances exceptionnelles et inévitables

Annulation par le voyageur :

Le voyageur peut demander l'annulation du voyage à forfait .

Le vendeur du voyage à forfait rembourse alors le voyage en soustrayant au préalable des frais d'annulation appropriés et justifiables.

Annulation par le transporteur aérien :

Le voyageur a droit au remboursement du prix du forfait ainsi qu'un dédommagement complémentaire.



Annulation d'un vol sec

Le régime juridique à l'égard du voyageur est le suivant:

- Annulation par le voyageur

Si le vol est maintenu par la compagnie aérienne, sauf disposition contractuelle contraire, le voyageur ne peut pas exiger le remboursement intégral du billet de transport.

- Annulation par le transporteur aérien :

Le transporteur aérien rembourse intégralement le prix du billet d'avion sans indemnisation complémentaire lorsque l'annulation est due à une circonstance extraordinaire. Il peut également proposer de nouvelles dates de vol.

PRESCRIPTION D'UNE CRÉANCE EN PAIEMENT DES FRAIS FUNÉRAIRES

L'action en recouvrement du paiement de la prestation effectuée par un opérateur funéraire à un client est soumise à la prescription biennale (deux ans) de l'article L. 218-2 du code de la consommation

Il résulte de cette décision qu'en l'absence de disposition spéciale venant régir la prescription du paiement des frais funéraires, la prescription biennale du code de la consommation a vocation à s'appliquer dès lors que la créance est bien née d'un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur aux fins de réaliser une prestation de services.

En l'espèce, une héritière forme opposition à une ordonnance d'injonction de payer une certaine somme au titre d'un contrat de prestations funéraires conclu avec un opérateur de pompes funèbres. Elle invoque la fin de non-recevoir tirée de la prescription biennale de l'ancien article L. 137-2 du code de la consommation (devenu l'article L. 218-2 par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016), aux termes duquel l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par 2 ans.

La cour d'appel accueille l'action en paiement du prestataire de services et rejette la fin de non-recevoir au motif que la créance litigieuse n'est pas née d'un contrat de consommation et que, parce qu'ils dépendent du passif de la succession, les frais funéraires obéissent à la prescription quinquennale de droit commun.

La première chambre civile casse et annule l'arrêt d'appel. Selon elle, le seul fait qu'une dette puisse être mise à la charge d'une succession ne la soumet pas à un régime différent de celui qui s'applique en raison de sa nature. Il est donc indifférent que la créance relève des frais funéraires dès lors que les dettes successorales ne font l'objet d'aucun régime spécifique de prescription. Autrement dit, ce n'est pas le débiteur de la créance qui importe pour déterminer la prescription applicable (la succession, en l'occurrence), mais la cause juridique qui fait naître cette créance (le contrat de prestation de services).

La Cour de cassation précise ainsi que l'opérateur de pompes funèbres qui conclut un contrat de prestations funéraires avec un consommateur lui fournit un service, ainsi l'action en paiement qui procède de ce contrat est soumise à la prescription biennale (deux ans).

Cour de Cassation 1^{re} chambre civile, 25 mars 2020, n° 18-22.451

MISE EN GARDE

Comment éviter les arnaques – piratages et escroqueries qui se propagent avec le virus

Les escroqueries financières contre les particuliers bouillonnent avec la crise du virus qui donne de nombreuses idées aux escrocs en ligne, entre inquiétudes sanitaires, engouement économique et face à une récession d'une violence sans précédent.



"Ces arnaqueurs sont capables de s'adapter très vite à l'actualité sachant que derrière, on joue toujours sur les mêmes cordes".

Ainsi, de fausses cagnottes en ligne jouent sur le désir des particuliers de se montrer solidaires en période de crise. Mais souvent l'argent promis aux soignants, se retrouve dans le portefeuille des escrocs.

Certaines arnaques fonctionnent sur la peur de l'avenir alors que de nombreux Français ont été contraints à l'inactivité par les mesures de confinement contre le virus.

Des sites promettent ainsi au visiteur d'obtenir un crédit en moins de 72 heures et sans condition.

"L'objectif recherché est de collecter des données personnelles comme des identifiants de carte bancaire. Ces données pourront être utilisées dans des arnaques ou pour des démarchages abusifs "soit directement par l'escroc, soit après avoir été revendues à un autre acteur.

Cette situation avait déjà été signalée précédemment mais d'autres arnaques ont vu le jour. Cette crise a aussi donné un nouveau visage à une arnaque classique les faux investissements dans un produit "dit original" et présenté comme la promesse de gains miraculeux.

Au fil des ans, des sites ont proposé d'investir dans des diamants ou des cheptels de vaches. Malheureusement le particulier ne voit jamais le produit dans lequel il est censé avoir investi et généralement ne récupère jamais sa mise.

Dans ces cas, il n'y a pas d'investissement car ce sont des vitrines.

Avec le coronavirus, fin des diamants ou bovins : c'est désormais la chloroquine qui est vanté par ces sites



Sur le même principe des arnaques proposent d'investir dans des produits comme le whisky qui ne sont pas directement liés au virus mais considérés comme des valeurs refuge dans le contexte actuel.

Le cas du whisky est particulièrement pervers car ce produit est censé vieillir pendant de longues années pour gagner en valeur. " les victimes ne se rendront pas compte rapidement qu'il s'agit d'une arnaque ».



Enfin une escroquerie qui semble particulièrement menacer les jeunes : Des sites proposent des formations en quelques heures au métier de traders une promesse attirante pour tirer son épingle du jeu sur les bourses mondiales mais subissant d'importants soubresauts depuis le début de la crise.

Il s'agit en fait de "vente pyramidale" également qualifié de chaîne de Ponzi, ce type d'arnaque nécessite en permanence de recruter de nouveaux clients, avant de s'effondrer inévitablement.

Attention, les arnaques en ligne se multiplient et dégradent encore plus un contexte déjà marqué par une multiplication d'escroqueries financières avant même la crise de 2020.

Témoin de cette explosion, "les listes noires" de sites frauduleux qui ont gonflé de plus de la moitié avec 500 nouveaux sites l'an dernier et 200 s'y sont ajoutés en 2020.



PAGE EUROPÉENNE

SUR LE DROIT DE LA CONSOMMATION

Article : NEW DEAL FOR CONSUMERS, la Directive « Omnibus » améliore les droits du consommateur
La directive 2019/2161, dite directive " Omnibus ", a été adoptée le 27 novembre 2019 et publiée au Journal officiel de l'Union européenne le 18 décembre 2019.

Cette directive, qui devra être transposée par les Etats membres avant le 28 novembre 2021 pour une application à compter du 28 mai 2022, modifie quatre autres directives en matière de protection du consommateur : les prix (Directive 98/6/CE), les clauses abusives (Directive 93/13/CEE), les pratiques commerciales déloyales (Directive 2005/29/CE) et les droits des consommateurs (Directive 2011/83/UE).

La Paquet « New Deal for consumers » (ou nouvelle donne) consistait à apporter une réponse aux principaux problèmes recensés (inadaptation de nombreuses règles au numérique, niveau très variable des sanctions répressives au sein de l'Union européenne, insuffisance des recours collectifs, absence de sanctions civiles en cas de pratiques commerciales déloyales). Il visait ainsi à moderniser certaines règles de protection des consommateurs et à renforcer le niveau de conformité au droit de la consommation.

La directive renforce le droit des consommateurs, notamment en matière d'information sur les marketplaces, d'encadrement des promotions et de lutte contre le démarchage abusif.

Une meilleure information des clients des marketplaces :

La directive oblige les marketplaces, qui accueillent des vendeurs tiers, à afficher un certain nombre d'informations supplémentaires. Outre le nom du vendeur, elles devront préciser si celui-ci est un professionnel ou un particulier et, dans ce dernier cas, alerter le client sur le fait qu'en cas d'achat, les règles de protection européennes, telles que le droit de rétractation ou la garantie légale de conformité, ne s'appliqueront pas. Elles devront également identifier le responsable du service fourni (livraison, retour, etc.) et indiquer à qui l'acheteur doit s'adresser en cas de litige.

Les prix personnalisés :

Le texte veut également obliger les marchands pratiquant des « prix personnalisés » à l'indiquer clairement. Concrètement, cette disposition s'appliquera lorsque le site utilise un algorithme pour faire évoluer automatiquement le prix qui s'affiche sur l'écran d'un client en fonction de son comportement (selon qu'il a déjà effectué ou non une recherche sur le site, s'il a procédé à d'autres achats, s'il a consulté un comparateur de prix avant d'arriver sur le site, etc.)

Les rabais :

Aujourd'hui, un marchand qui souhaite faire une promotion peut prendre comme prix d'origine n'importe quel prix à condition que celui-ci soit « loyal ». Dans les faits, la grande majorité des commerçants s'appuie sur le prix conseillé par le fabricant qui, même s'il n'a parfois jamais été appliqué, a l'avantage d'être élevé et donc de lui permettre d'afficher des rabais importants. Avec la directive européenne « Omnibus », il devra obligatoirement prendre comme prix de référence le prix le plus bas appliqué durant une période d'au moins 30 jours précédant l'annonce de la réduction.

Le démarchage à domicile

La directive prévoit enfin, pour les pays qui le souhaitent, la possibilité de prendre des mesures complémentaires contre le démarchage. Elle émet notamment l'idée d'instaurer un droit de rétractation de 30 jours au lieu de 14, ce qui pourrait permettre à des personnes ayant été victimes de démarchage abusif de disposer de plus de temps pour annuler le contrat.



RÉFORME SUR LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Impact de la réforme 100% santé sur la complémentaire santé :

Avec son reste à charge zéro, la réforme 100 % santé a tendance à accaparer l'attention du grand public. Cependant, 2020 est aussi l'année de la réforme permettant de résilier sa mutuelle à tout moment.

Le 4 juillet 2019, le Sénat a définitivement adopté la proposition de loi portant sur la résiliation de sa mutuelle santé à tout moment : LOI n° 2019-733 du 14 juillet 2019 relative au droit de résiliation sans frais de contrats de complémentaire santé. Ce texte s'appliquera à partir du 1er décembre 2020. Grâce à cette réforme, l'assuré sera libre de choisir la complémentaire santé la plus adaptée pour compléter la prise en charge de la Sécurité sociale.

La nouvelle loi permettra aux assurés de résilier le contrat de leur mutuelle sans frais et à tout moment, une année après la souscription. Outre les adhérents particuliers, cette réforme concerne aussi les sociétés qui pourront ainsi changer de mutuelle entreprise à tout moment, dans les mêmes conditions.

Quels sont les objectifs de la réforme ?

La réforme de la résiliation des mutuelles santé ambitionne à terme d'améliorer le pouvoir d'achat des Français.

Outre la résiliation à tout moment, la réforme 2020 oblige les acteurs du secteur à améliorer la lisibilité de leurs contrats et la transparence en matière de taux de redistribution ou réversion. Il s'agit du pourcentage de la cotisation reversé pour la prise en charge des soins de l'assuré. Ainsi, si un retraité paie 100 euros de cotisation chaque mois et qu'il se voit rembourser 80 euros en moyenne, alors le taux de redistribution est de 80%. Cet indicateur sera inscrit au moment de la souscription et du renouvellement du contrat. Il viendra dès lors remplacer l'ancien taux de gestion, qui lui indiquait la part prélevée par les complémentaires, au titre des frais de gestion

Qui sont les premiers concernés par ces changements ?

Au niveau des adhérents, la nouvelle loi sur la résiliation de mutuelle vaut à la fois pour les contrats individuels et collectifs. Sont cependant **exclus les contrats collectifs à adhésion obligatoire** (c'est-à-dire les contrats d'assurance santé mis en place par un employeur pour ses salariés), puisque seuls les souscripteurs de ce type de contrats (c'est-à-dire, les employeurs) pourront faire jouer la résiliation infra-annuelle. Cette possibilité ne sera donc logiquement pas ouverte aux salariés adhérents (puisque cette couverture est obligatoire). Elle s'applique par ailleurs aux mutuelles, aux compagnies d'assurances ainsi qu'aux institutions de prévoyance.

Qu'est ce qui va changer à partir du 1^{er} décembre 2020 ?

Avant la réforme :

Pour les contrats individuels, les dispositions de la loi Châtel relatives à la reconduction tacite des contrats de consommation s'appliquaient (articles L. 113-15-1 du code des assurances, L. 221-10-1 du code de la mutualité, L. 932-21-1 du code de la sécurité sociale) :

- * les assureurs avaient ainsi l'obligation d'adresser chaque année un avis d'échéance précisant la date limite de résiliation du contrat. Cette dernière était généralement fixée deux mois avant l'anniversaire du contrat.
- * lorsque cet avis vous est adressé moins de quinze jours avant cette date, ou lorsqu'il vous est adressé après cette date, vous êtes informé avec cet avis que vous disposez d'un délai de vingt jours suivant la date d'envoi de l'avis pour dénoncer la reconduction. Dans ce cas, le délai de dénonciation court à partir de la date figurant sur le cachet de La Poste,

- * lorsque cette information ne vous a pas été adressée, vous pouvez, par lettre recommandée, mettre un terme à l'affiliation ou au contrat, sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction. La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de La Poste,
- * vous êtes tenu au paiement de la cotisation jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Avec la Réforme :

Avec la réforme, une fois la première année d'adhésion passée, l'assuré pourra effectuer un comparatif pour éventuellement changer de mutuelle s'il trouve une meilleure offre auprès d'une autre enseigne, s'il a trouvé une offre correspondant à son profil, l'assuré ne sera plus obligé d'attendre l'échéance fixée auparavant pour résilier son contrat (2 mois avant la date anniversaire de l'adhésion à la mutuelle) : **A l'issue d'une année de souscription / adhésion, il vous sera possible de résilier à tout moment votre contrat d'assurance santé** (Code des assurances : L. 113-15-2 et L. 145-8 ; Code de la sécurité sociale : L. 932-12, L. 932-12-1 et L. 932-21-2 ; Code de la mutualité : L. 221-10-2).

Cette faculté de résiliation devra être mentionnée dans chaque bulletin d'adhésion, contrat et/ou notice d'information pour les assurances collectives. En tout état de cause, elle devra être rappelée à chaque avis d'échéance de cotisation.

La résiliation ou la dénonciation prend effet 1 mois après que l'assureur/institution de prévoyance ou union en a reçu notification par l'adhérent / l'assuré.

L'assuré ou l'adhérent peut résilier, sans motif, le contrat ou dénoncer l'adhésion sans frais ni pénalités. Il ne pourra donc pas vous être réclamé des « frais de résiliation ». **En revanche, il peut vous être demandé de régler la partie de prime correspondant à la période où le risque a continué d'être couvert** (si vous payez par échéance mensuelle, par exemple).

Si vous avez réglé votre prime annuellement, l'entreprise d'assurance devra vous rembourser la partie de la prime au prorata du temps pendant lequel vous avez été couvert. Celle-ci a 30 jours pour procéder au remboursement. A défaut, le montant sera majoré des intérêts au taux légal.

Les **règles de "notification" de la résiliation** à l'assureur **ont été assouplies**, pour tous les contrats (Code des assurances : L. 113-14, Code de la sécurité sociale : L. 932-12-2 et L. 932-21-3 ; Code de la mutualité : L. 221-10-3

Alors que pour résilier, le code exige entre autre **une lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique** soit par tout autre moyen indiqué dans la police, la nouvelle loi permettra de résilier, en plus : **par lettre ou tout autre support durable, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.**

Donc, si vous avez souscrit un contrat en ligne, vous pourrez résilier de la même manière, en passant par votre espace personnel. Il ne sera plus nécessaire d'adresser un courrier recommandé avec accusé de réception payant.

Le destinataire devra confirmer par écrit la réception de la notification.

Ces dispositions entreront en vigueur à une date fixée par décret en Conseil d'Etat et au plus tard, le 20 décembre 2020.



ADCA

2A, boulevard du 1er RAM

10 000 TROYES

(dans la maison des syndicats et de la vie citoyenne)

☎ : 03.25.73.18.80

@ : adca10@orange.fr

Facebook : Adca Consommateurs

Composition du Conseil d'Administration

Le bureau :

M. AUDIGE Joël **Président**,

M. MARTIN Claude **1er Vice-Président**,

Mme MARCILLY Evelyne **2ème Vice-Présidente**,

M. VENEL Alain **Trésorier**,

M. CAPELA Michel **Trésorier-adjoint**,

M. CONSIGNY Gérard **Secrétaire**,

M. THEVENIN Alain **Secrétaire-adjoint**.

Les administrateurs :

Mme ROUSSELOT Pierrette, M. REMY Jean,

M. DE ALMEIDA NOGUEIRA Antonio, M. WARIN
Jean-Marie, M. VILLARD Guy, et

Mme DESPLANCHES Nicole.

Son fonctionnement est assuré par ;

un juriste **M. ARIJ Hicham** et une secrétaire
comptable **Mme ROYER Alexandra**.

Agrément n° DDC\$PP-PPP-2019 239-0001

Du 31/08/2019

NO\$ HORAIRE\$

| | | |
|----------|---------------|---------------|
| Lundi | 09h00 - 12h00 | 14h00 - 17h30 |
| Mardi | 09h00 - 12h00 | 14h00 - 17h30 |
| Mercredi | 09h00 - 12h00 | 14h00 - 17h30 |
| Jeudi | 09h00 - 12h00 | 14h00 - 17h00 |

LES CONSULTATIONS JURIDIQUES

UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS

**L 'association
sera fermée du
31 juillet 2020
au
23 août 2020
(inclus)**

**Réouverture le
lundi 24 août 2020 à 9h00**

**Toute l'équipe vous souhaite
de bonnes vacances d'été**