



Février 2020

Des questions écrites qui émanent des problématiques des habitantes et habitants de la circonscription

De nombreuses personnes me sollicitent sur des situations personnelles parfois complexes. La réponse la plus adaptée est parfois la question écrite au gouvernement (leur nombre a été réduit à 52 par an).

Sur le code des assurances

Le 23 juillet 2019, j'ai interrogé le Ministre des comptes publics sur le paiement des primes d'un contrat d'assurance jusqu'à son terme lors de destruction ou de cession de véhicule.

Le code des assurances prévoit la suspension du contrat d'assurance pour un véhicule terrestre à moteur lors de son aliénation. Toutefois, la résiliation n'est effective qu'avec accord des deux parties. Ainsi, sans accord de la compagnie ou mutuelle, la réalisation du contrat intervient à l'expiration d'un délai de six mois. L'assuré est ainsi contraint d'honorer financièrement son contrat.

En effet, lors de la cession à des fins de démolition ou de la vente du véhicule, la cotisation est couramment maintenue pendant six mois ou jusqu'à échéance du contrat. Or, manifestement, soit le risque n'existe plus dans le cas d'une démolition, soit il est assuré par le nouveau propriétaire.

J'ai demandé si une modification de l'article L. 21-11 du code des assurances était envisageable pour imposer automatiquement la résiliation du contrat d'assurance lors de l'aliénation du véhicule.

Réponse du 23/07/2019

L'aliénation est tout transfert de propriété entre personnes vivantes. Elle peut résulter d'une cession, d'une donation ou de la vente du véhicule.

Le code des assurances impose à l'assuré d'informer l'assureur, par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique, de la

date d'aliénation. Le contrat est suspendu de plein droit à partir du lendemain, à zéro heure, du jour de l'aliénation. Cette suspension de plein droit prend fin, soit par remise en vigueur du contrat d'assurance, soit par sa résiliation.

L'accord des deux parties n'est nécessaire que pour la remise en vigueur du contrat, par exemple pour couvrir un nouveau véhicule acheté par l'assuré.

La réalisation peut intervenir, quant à elle, sur demande de l'une des deux parties, moyennant un préavis de dix jours. En cas de résiliation, l'assureur est en droit de demander à l'assuré qu'il y a bien eu vente du véhicule en produisant le certificat de cession [...].

Enfin, si aucune initiative n'est prise par l'une des deux parties dans le sens de la remise en vigueur ou de la résiliation, la loi prévoit que le contrat est résilié de plein droit à l'expiration d'un délai de six mois à compter de l'aliénation.

Commentaire :

Après cette réponse ministérielle, l'assuré s'est rapproché de son assurance et a obtenu le remboursement des sommes versées indûment.

Sur le démarchage téléphonique

Le 16 avril 2019, j'ai interrogé le Secrétaire d'Etat, chargé du numérique, sur l'inefficacité du dispositif Bloctel.

L'inscription à Bloctel devrait permettre aux personnes, le souhaitant, de ne plus être démarchées par téléphone. Or, l'efficacité de cette inscription est toute relative, voire nulle.

En effet, malgré cette inscription au fichier, il arrive fréquemment que les abonnés soient démarchés. Ces sociétés, aux méthodes peu scrupuleuses, importunent allègrement les personnes. Tous les subterfuges sont employés afin de faire une vente. Tous les types de numéros téléphoniques sont employés, qu'ils

commencent par un indicatif régional ou par 09, 06 et 07.

Les pénalités prévues à l'encontre de ces sociétés, ayant décidé sciemment de ne pas respecter la liste Bloctel, ne sont jamais mises en application.

J'ai demandé si un dispositif simple était prévu afin que les inscrits à Bloctel puissent enfin faire sanctionner, et de manière conséquente, les sociétés ayant choisi de passer outre le choix des abonnés.

Réponse du 30/07/2019

Entré en vigueur depuis le 1^{er} juin 2016, le dispositif Bloctel permet aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cependant, plusieurs éléments démontrent qu'il n'est pas pleinement respecté à ce jour. En effet, seulement 700 entreprises ont adhéré au dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection de clientèle les numéros de téléphone inscrits sur le registre Bloctel, [...].

Le Gouvernement a manifesté à plusieurs reprises sa volonté de renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique abusif et intrusif.

Ainsi, à la suite de l'examen en première lecture par l'Assemblée nationale, le 21 juin 2018, de la proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique, le Gouvernement a demandé au Conseil national de la consommation (CNC) d'établir un état des lieux des pratiques de démarchage téléphonique et de proposer des mesures pour mieux lutter contre les appels téléphoniques non sollicités et la fraude aux numéros surtaxés. [...]

Par ailleurs, une seconde proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, a fait l'objet d'un premier examen par l'Assemblée nationale, le 6 décembre 2018, puis par le Sénat, le 21 février 2019. [...]

Dans l'attente de la reprise des travaux parlementaires relatifs à cette proposition de loi, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) intensifie ces contrôles en vue de s'assurer du respect par les professionnels ayant recours au démarchage téléphonique de leurs obligations légales [...]. Plusieurs entreprises ayant démarché des consommateurs inscrits sur Bloctel se sont récemment vues infliger des

amendes administratives pour des montants allant de 16 000 € à 75 000 € [...].

Enfin, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) [...] a pris des mesures visant à encadrer les pratiques de modification de l'identifiant de l'appelant et d'utilisation des systèmes automatisés. Elle a également recommandé aux opérateurs de mettre en place des dispositifs techniques permettant d'interrompre les appels ne respectant les règles de son plan de numérotation. [...]

Le Gouvernement est pleinement conscient que pour beaucoup de nos concitoyens, les appels téléphoniques, non désirés et répétés, effectués à tout moment de la journée, dans le but de leur vendre un produit ou de leur fournir un service, constituent une véritable nuisance et il continuera d'apporter son soutien à toutes les mesures législatives permettant de renforcer le dispositif Bloctel.

Commentaire :

Une fois de plus, le Gouvernement apporte une réponse très timorée, bien en deçà des attentes des administrés, très remontés contre le harcèlement téléphonique.

Pour multiplier les contrôles, encore faudrait-il que le DGCCRF dispose des emplois et moyens nécessaires.

Sur les dérives de certains cabinets d'huissiers

Le 5 mars 2019, j'ai interrogé la Ministre de la justice sur les dérives constatées de certains cabinets d'huissiers dans la recherche de créances frappées de forclusion.

Le code de la consommation prévoit notamment que « les actions en paiement engagées devant lui à l'occasion de la défaillance de l'emprunteur doivent être formées dans les deux ans de l'événement qui leur a donné naissance à peine de forclusion ». [...]

Cependant, lorsque les créances sont frappées de forclusion, il arrive fréquemment qu'elles soient vendues, pour une somme inférieure, à des organismes spécialisés dans le recouvrement, qui font eux même appel à des huissiers de justice qui se lancent dans des démarches insistantes et répétées auprès des débiteurs. Ces actions, souvent à l'adresse de personnes en situation de grandes difficultés et de vulnérabilité, sont à la limite du harcèlement. [...]

J'ai demandé à la Ministre de faire respecter la délivrance de titre exécutoire avant toute menace de saisie effectuée par les officiers ministériels que sont les huissiers de justice.

Réponse du 09/07/2019

La forclusion est la perte du droit d'agir en justice en raison de son non-exercice dans les délais prévus par la loi ; elle n'a pas d'effet extinctif sur la créance elle-même, qui peut donc être valablement cédée.

Toutefois, la problématique du recouvrement amiable des créances pour le compte d'autrui fait l'objet d'une attention particulière du Gouvernement. [...] Les pratiques et méthodes irrégulières dont peut être victime le débiteur sont susceptibles d'être sanctionnées civilement et pénalement. Sur le plan civil et à l'égard du débiteur, le fondement de la responsabilité de la personne chargée du recouvrement est de nature délictuelle ou quasi-délictuelle, ce qui permet aux débiteurs victimes de telles pratiques d'obtenir la réparation intégrale du préjudice éventuellement subi.

Par ailleurs, la DGCCRF enquête de manière récurrente sur les pratiques en la matière. Sa dernière enquête, menée à la fin 2016, montre en effet que les méthodes employées par certains professionnels indélicats sont parfois agressives. Les contrôles ont donné lieu à 15 avertissements, 15 injonctions administratives et 10 procès-verbaux transmis au procureur de la République. [...]

Commentaire :

Le Gouvernement constate les méthodes peu orthodoxes, voire agressives, de certains cabinets d'huissier mais se cantonne à établir la liste des infractions relevées par les agents de la DGCCRF.

Sur le dispositif « Coup de pouce chauffage »

Le 05 février 2019, j'ai interrogé le Ministre de la transition écologique et solidaire sur les modalités du dispositif « coup de pouce chauffage ».

Le ministère a décidé de mettre en place des dispositifs d'aide à destination des ménages lors du changement de leur chaudière. Le montant de l'aide est lié aux conditions de revenus fiscaux du foyer. Cette opération,

communément appelée « Chaudière à un euro », est fortement relayée dans les médias par certains fournisseurs d'énergie, Engie et Total notamment.

Si cette aide est louable, ses conditions restent incompréhensibles et inacceptables pour les artisans qui maillent le territoire national. En effet, seuls les signataires de la charte « Coup de pouce chauffage » peuvent proposer ce dispositif aux foyers. Il s'agit principalement des vendeurs d'énergie.

Un installateur ne peut pas signer cette charte. Cette exclusion engendre une concurrence déloyale et les premières victimes sont les artisans locaux.

Les secondes victimes sont les fournisseurs de matériel de ces artisans et entreprises locales. En effet, les fournisseurs d'énergie bénéficient de centrales d'achat et ne font que très peu appel aux fournisseurs locaux. De plus, les fournisseurs d'énergie imposent aux futurs clients un choix très restreint de chaudières, soit deux pour Engie. Les autres fabricants se retrouvent ainsi confrontés à la même concurrence déloyale.

J'ai demandé au Ministre de modifier les conditions de mise en œuvre du dispositif « coup de pouce chauffage » pour permettre aux artisans et entreprises locales de le proposer.

Réponse du 15/10/2019

Le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE) repose sur une obligation d'économies d'énergie imposée aux vendeurs d'énergie [...]. Il leur incombe d'informer les bénéficiaires des conditions et modalités d'obtention de l'incitation.

Une bonification des actions pour le remplacement des anciennes chaudières par des chaudières performantes à énergies renouvelables ou à gaz, ainsi que pour l'isolation des combles et des planchers, a été mise en place en janvier 2019. Cette action massive, simple et lisible, doit aider tous les particuliers à sortir des énergies fossiles les moins performantes, à isoler leur logement et donc à diminuer significativement leurs factures de chauffage. [...]

L'aide apportée par les CEE, dans certains cas couplée aux aides de l'Anah, permet de proposer aux ménages les plus modestes une offre à très faible reste à charge pour changer sa chaudière ou mener des travaux d'isolation. [...]

Chaque offre à ses propres modalités d'organisation : réseau d'artisans dédié, choix de

l'installateur par le ménage, recours à des artisans ayant un niveau renforcé de qualification. [...]

Les artisans qui ne sont pas partenaires d'une offre « coup de pouce » peuvent néanmoins faire en sorte que les ménages en bénéficient en les orientant en amont de la signature du devis vers les offres « coup de pouce » qui n'ont pas de réseau d'artisans dédié. [...]

Dans tous les cas l'entreprise qui installe la chaudière doit être qualifiée « RGE » (reconnue garante de l'environnement). [...]

Commentaire :

La seule possibilité pour nos artisans de proximité serait donc de devenir « partenaires » des vendeurs d'énergie...

A défaut, ils peuvent se livrer à une recherche d'hypothétiques offres « coup de pouce » sans réseau d'artisans dédiés... ou plus simplement promotionner le dispositif au profit d'autres installateurs !

Sur l'accès aux sites administratifs dématérialisés

Le 09 avril 2019, j'ai interrogé le Secrétaire d'Etat, chargé du numérique, sur la multiplication de sites internet spécialisés visant à accompagner les démarches administratives des citoyens.

De plus en plus d'administrés sont victimes de sites internet à but lucratif visant à les accompagner dans leurs démarches administratives en leur proposant des formulaires d'inscription pour les demandes de documents administratifs fournis directement par les municipalités ou l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), comme les actes de naissance, demandes de cartes d'identité ou de passeports, actes de mariage, certificats d'immatriculation, extraits de casier judiciaire.

Beaucoup de personnes sont ainsi induites en erreur et se trouvent dans l'obligation de régler ces services privés.

J'ai demandé au Secrétaire d'Etat d'intervenir pour interdire ces démarchages commerciaux abusifs et trompeurs, jouant sur la faiblesse des personnes qui recherchent simplement à disposer d'actes administratifs courants fournis directement par la collectivité ou le service public.

Le 15 octobre 2019, j'ai interrogé le Ministre de l'intérieur sur les modalités d'accès à l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

De nombreux administrés sont désormais contraints d'effectuer des démarches en ligne, notamment à des fins d'immatriculation de véhicules. Lors de la connexion au site internet de l'ANTS, il est fréquent qu'un appel aux moteurs de recherche soit effectué. Or dans ce cas de figure, de nombreux sites marchands [...] proposent la délivrance des titres et génèrent un amalgame avec le site de l'établissement public. [...] Ces démarches deviennent donc source de profit pour des sociétés privées.

Au regard de la multitude de situations décriées par les administrés, une information gouvernementale relative à la gratuité des démarches sur le site de l'ANTS et un encadrement strict du coût des démarches effectuées par les sites marchands permettraient aux administrés de ne plus se laisser gruger.

J'ai demandé que les administrés désirant l'obtention d'un titre puissent bénéficier d'informations claires lors de recherches informatiques, leur permettant d'avoir un choix éclairé sur l'assistance de sites marchands.

Commentaire :

Je déplore le manque de réponse gouvernementale à ces deux questions.

Le Gouvernement pense que la dématérialisation des échanges peut et doit pallier son désengagement dans les territoires ruraux et périurbains.

Au final, de nombreux administrés payent désormais un service normalement gratuit. De plus, cela ne règle aucunement les problèmes de délais pour obtenir les documents sollicités.

L'exemple le plus récent de cette volonté gouvernementale est la réorganisation de nos services fiscaux. Elle supprime de nombreuses trésoreries de proximité au regard notamment « des nouveaux outils de communication » et du développement de la dématérialisation ».

Sans aucun doute, des officines offriront demain des services payants aux contribuables en difficultés pour joindre les services financiers publics ou se substituer aux agents disparus.