TOURISME : RENFORCEMENT DU DROIT DES VOYAGEURS

A compter du 1er juillet 2018, les opérateurs de vente de voyages et de séjours à forfait sont tenus de porter à la connaissance des consommateurs concernés de nouvelles informations (décret du 29 décembre 2017 ; arrêté du 1er mars 2018). Ces nouvelles dispositions ont pour objectif de renforcer la protection des voyageurs en matière d'obligation d'information, d'exécution du contrat de voyage ou d'insolvabilité des professionnels.

Ces informations sont les suivantes :

- Les caractéristiques principales des services de voyage : destination, itinéraire et période de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, nombre de nuitées ; moyens, caractéristiques et catégories de transport, lieux, dates et heures (même approximatives) de départ et de retour, durée et lieu des escales et des correspondances ; situation, principales caractéristiques, catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ; repas fournis ; visites, excursions ou autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ; taille approximative du groupe, si les services de voyage sont fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe ; langue dans laquelle les services sont fournis, lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace ; informations sur le fait que le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

- La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur, ainsi que ses coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

- Le prix total incluant les taxes, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

- Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

- Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

- Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

- Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant ;

- Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

.../...

... TOURISME : RENFORCEMENT DU DROIT DES VOYAGEURS

Par ailleurs, le contrat de voyages doit également comporter les informations suivantes :

- Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées ;
- Une mention indiquant que l'organisateur est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il est tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté ;
- Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide s'il est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour ;
- Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges ;
- Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur.

COURRIER ET COLIS : QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME DE LIVRAISON ?

Votre colis a déjà été égaré ou transmis avec du retard ? Vous attendiez avec impatience un courrier qui n'est finalement jamais arrivé ?

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) a créé une plateforme numérique destinée à permettre aux utilisateurs (particulier, entreprise, par exemple) de signaler notamment des problèmes liés à la livraison d'un colis ou d'un courrier.

La plateforme numérique, jalerte.arcep.fr, permet à l'Arcep de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs.

TRAINS RETARDÉS OU ANNULÉS : QUELS SONT VOS DROITS ?

Toute personne voyageant en train en France ou dans un autre pays de l'Union européenne (UE) dispose de droits, en cas de retards à l'arrivée, de correspondances manquées, de trains reportés ou annulés.

La responsabilité des entreprises ferroviaires en cas de retards, de correspondances manquées ou d'annulation, est régie par le règlement CE n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des entreprises ferroviaires.

Quelle indemnisation pour un retard ?
Le voyageur qui subit un retard entre son lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur le billet peut être indemnisé par l'entreprise ferroviaire.

Les indemnisations minimales sont les suivantes :
- 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes,
- 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

Une indemnisation est également prévue pour les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant sa durée de validité.

L'indemnisation relative au prix du billet doit être payée par l'entreprise ferroviaire dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. L'indemnisation peut prendre la forme de bons et/ou d'autres services. Elle peut être payée en espèces à la demande du voyageur.

Un seuil minimal en-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée peut être fixé par l'entreprise ferroviaire, sans qu'il ne dépasse 4 euros.

Comment faire la demande d'indemnisation auprès de la SNCF ?
Pour la SNCF, la demande d'indemnisation peut se faire via un formulaire en ligne (http://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/garantie/Formulaire_G30.pdf) ou par courrier à : Service G30 SNCF - CS 69150 - 14949 Caen Cedex 9.

Il est nécessaire d'indiquer : la référence de son dossier figurant sur le billet (référence à 6 lettres), la date du voyage, le numéro du train, ses nom et prénom, ses coordonnées postales. Il faut également joindre son billet, ainsi que le bulletin de retard original remis en gare à l'arrivée du train.

A noter que le voyageur n'a droit à aucune indemnisation :
- s'il a été informé du retard avant d'acheter le billet,
- si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à soixante minutes.

Quelle assistance aux voyageurs ?
En cas de retard de trains à l'arrivée ou au départ, l'entreprise ferroviaire doit tenir les voyageurs informés de la situation, ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que celles-ci sont disponibles.

.../...

... TRAINS RETARDÉS OU ANNULÉS : QUELS SONT VOS DROITS ?

Si le retard est supérieur à soixante minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement, dans la mesure du possible :
- des repas et des rafraîchissements ;
- un hébergement, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose ;
- si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service.

Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires mettent en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

À la demande du voyageur, le contrôleur du train certifie sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé, selon le cas.

Remboursement et réacheminement
Lorsqu'on peut s'attendre à ce qu'un train arrive avec plus de soixante minutes de retard, les voyageurs ont le choix entre :
- le remboursement intégral du billet ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais,
- la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables, dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure, à leur convenance.

PEUT-ON NE PAS PAYER SON LOYER SI LE BAILLEUR NE FAIT PAS LES RÉPARATIONS NÉCESSAIRES ?

Sans autorisation du juge, un locataire n'a pas le droit de suspendre le paiement du loyer, même si des désordres affectent son logement. C'est ce que rappelle la Cour de cassation dans un arrêt du 5 octobre 2017.

Des locataires qui se plaignaient de l'existence de désordres affectant leur logement et les empêchant d'en profiter pleinement avaient interrompu tout paiement des loyers.
De ce fait le propriétaire avait saisi la justice pour obtenir le paiement des loyers et l'expulsion des locataires. La cour d'appel avait condamné les locataires à payer une certaine somme au titre de l'arriéré des loyers. La décision est confirmée par la Cour de cassation. Un locataire ne peut pas suspendre le paiement du loyer, même si des désordres affectent son logement sans obtenir au préalable une autorisation d'un juge. À défaut il pourrait voir son bail résilié.

Ce n'est en effet, que dans le cas où le locataire est dans l'impossibilité totale d'utiliser les lieux loués, que la jurisprudence admet que le locataire puisse suspendre de lui-même le paiement du loyer.

Source : Cour de cassation, Chambre civile 3, 5 octobre 2017, 16-19.614

CIMEX LECTULARIUS

Les punaises de lit comptent parmi les plus anciens parasites de l'homme. Ces dernières années, on recense de plus en plus de cas d'infestations de logement et d'hôtels mais également d'hôpitaux, d'écoles, de maisons de retraite... Les voyages internationaux et l'apparition des résistances aux insecticides contribuent probablement à la propagation des infestations.

Si les manifestations cutanées liées aux piqûres peuvent constituer une réelle gêne pour les personnes atteintes, heureusement en l'état des connaissances actuelles, il apparaît que les piqûres de punaises de lit ne présentent pas de risque de transmission vectorielle d'agents infectieux. C'est toujours ça !

Que faire en cas d'infestation du logement ?
Il est nécessaire de procéder, le plus précocement possible, à des mesures strictes pour limiter leur prolifération jusqu'à élimination. La lutte mécanique est primordiale dans un premier temps pour diminuer la population de punaises en évitant de les disperser. La lutte chimique par l'application de produits insecticides par des personnes inexpérimentées doit être limitée en raison des risques liés à l'exposition à ces produits. En cas de persistance de l'infestation, le recours à un spécialiste de la lutte antiparasitaire ou les services communaux d'hygiène est conseillé.
Le ministère des solidarités et de la santé met à disposition du public ces éléments d'informations et de sensibilisation sur une page internet dédiée (http://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/risques-microbiologiques-physiques-et-chimiques/especes-nuisibles-et-parasites/article/punaises-de-lits).
Le site de la caisse d'assurance maladie également (www.ameli.fr).

La prévention de l'infestation par les punaises de lits nécessite notamment une vigilance lors de séjour dans des hôtels et autre lieux d'hébergement et l'inspection minutieuse des meubles achetés d'occasion avant leur installation au domicile.

LOCATION : LA RÉFECTION D'UNE PEINTURE QUI A VIEILLIT N'EST PAS À LA CHARGE DU LOCATAIRE

Dans une décision du 21 décembre 2017, la Cour de cassation rappelle que le jaunissement d'une peinture uniquement dû à l'usage normal du bien ne relève pas des réparations locatives.

Dans les faits, le propriétaire avait retenu, en fin de bail, après l'état des lieux de sortie, l'intégralité du dépôt de garantie et sollicité la prise en charge d'une partie des travaux de peinture. La comparaison des états des lieux d'entrée et de sortie montrait en effet que les murs de l'appartement étaient jaunis lors de la restitution des lieux, alors qu'ils ne l'étaient pas lors de la prise de possession par le locataire.
Le locataire demandait en justice la restitution de la somme déposée en garantie lors de la signature du bail.

Pour la Cour de cassation, le locataire n'est tenu de prendre en charge que les réparations locatives rendues nécessaires par les dégradations intervenues de son fait durant la location. À ce titre, le jaunissement d'une peinture uniquement dû à l'usage normal ne justifie pas qu'une réfection des peintures soit mise à la charge du locataire.

Textes de référence : Cour de cassation, Chambre civile 3, 21 décembre 2017, 16-26565

CHÈQUE ÉNERGIE, MODE D'EMPLOI

Dispositif créé en vue de remplacer les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz à destination des ménages modestes, le chèque énergie, jusqu'alors expérimenté dans quatre départements, a été étendu à toute la France depuis le 26 mars 2018.

Environ 4 millions de ménages sont visés.

Pour bénéficier du dispositif, il faut simplement avoir déclaré ses revenus auprès des services fiscaux (déclaration d'impôt sur les revenus de l'année 2016), même s'ils sont faibles ou nuls. Il faut en outre habiter dans un logement imposable à la taxe d'habitation (même si le bénéficiaire en est exonéré).

Le montant moyen du chèque énergie est de 150 € pour 2018. Il s'échelonne de 48 € à 227 € suivant le niveau de revenus et la composition du ménage. Il est valable jusqu'au 31 mars de l'année suivant son émission.

En se fondant sur le revenu fiscal de référence et la composition des ménages, le fisc établira chaque année une liste de bénéficiaires, qu'il transmettra à l'Agence de services et de paiement. Cet organisme attribuera cette aide aux différents intéressés sans qu'aucune démarche ne soit requise. Par exemple, le plafond du revenu fiscal de référence donnant droit au chèque énergie est de 7 700 € par an pour une personne vivant seule, et de 16 170 € pour un couple avec deux enfants.

Pour permettre aux ménages de vérifier leur éligibilité au chèque, le ministère de la Transition écologique et solidaire a créé un simulateur, consultable gratuitement.

https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/eligibilite

Le chèque énergie est envoyé automatiquement par voie postale aux personnes éligibles. Il n'y a aucune démarche à faire pour le recevoir contrairement au système des tarifs sociaux de l'énergie.

Pour payer une facture d'électricité ou de gaz naturel, le bénéficiaire peut envoyer son chèque énergie à son fournisseur par courrier postal, accompagné de la copie d'une facture ou d'un échéancier faisant apparaître ses références client. Le chèque énergie peut également être utilisé sur le site chequeenergie.gouv.fr. Dès réception du chèque, les titulaires du chèque peuvent effectuer cette démarche sans attendre la prochaine facture, car il est directement crédité sur leur compte.

Pour régler un achat de combustible (fioul, bois, GPL...), le chèque énergie est à remettre directement au fournisseur.

Désormais, le chèque énergie peut également être utilisé pour financer des travaux d'efficacité énergétique qui répondent aux critères d'éligibilité du crédit d'impôt transition énergétique (Cite).

En cas de perte ou de vol de ce chèque, il est possible de faire opposition sur le site internet ou en contactant l'assistance utilisateurs par courriel ou par téléphone au 0805 204 805, du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00.

À SAVOIR

Environnement
A compter du 1er janvier 2020 les articles de vaisselle plastique à usage unique seront interdits, cependant ceux fabriqués à partir de plastique biosourcé et compostable en compostage domestique demeureront autorisés. Les couverts en sont exclus pour tenir compte du fait qu'il existe moins d'alternatives sur le marché que pour les assiettes, verres et gobelets.

Electricité et gaz
Un comparateur est en ligne pour mieux vous informer sur les offres tarifaires des différents fournisseurs : http://comparateur-offres.energie-info.fr/comparateur-offres-electricite-gaz-naturel/criteria.action?profil=particulier

Location
Vous êtes locataire d'un logement vide ou meublé ? Comment calculer l'augmentation de votre loyer ? L'Institut national de la consommation (INC) vous propose de retrouver en ligne son simulateur afin de calculer les hausses de loyer appliquées par votre bailleur. https://www.conso.net/content/calculez-laugmentation-de-votre-loyer

SNCF
Objets perdus. Vous pouvez déclarer un objet perdu en ligne J'ai perdu quelque chose (https://gares-sncf.com/fr/nos-services) ; par téléphone en contactant le centre d'appels «*Objets Trouvés*» (0892 35 35 35 ou 3635 puis #22*) 0,40 €/minute hors surcoût éventuel de votre opérateur ; ou en gare.