



Association de Consommateurs agréée
Arrêté préfectoral du 14/09/2015

**Union Régionale des Associations Etudes et Consommation Cfdt d'Occitanie
Pyrénées-Méditerranée**

Siège social : Infothèque Consommateurs ASSECO Cfdt
2, impasse de la Sarriette 34500 BEZIERS

Tél : 04 67 11 28 96

Courriel : assecocfdt.occitanie@orange.fr

Site web : <http://assecocfdt.langrouis.free.fr/index.html>

17 avril 2020

Circulaire N°3 aux antennes et correspondants ASSECO Cfdt OC PYREMED

INFOS Vie pratique / Crise sanitaire du Covid-19

L'évolution de l'épidémie, la prolongation du confinement et les modalités d'une sortie progressive de celui-ci à partir du 11 mai prochain entraînent de nombreuses et nouvelles mesures et interrogations qui conditionnent et bouleversent notre vie quotidienne. C'est pourquoi nous poursuivons de façon hebdomadaire ce type de circulaire d'informations pratiques relayées par l'ASSECO-Cfdt OC PYREMED afin de contribuer à informer et défendre les consommateurs à partir des préoccupations, attentes, interrogations ou suggestions qui nous parviennent.

Vous pouvez aussi communiquer avec nos antennes de proximité par courriel ou par téléphone

Les coordonnées de nos antennes sont sur : <http://assecocfdt.langrouis.free.fr/contacts/nous-contacter.html>

Nouvelle sélection de questions/réponses à vos préoccupations dans la période
(Avec des liens pour s'informer de manière pratique et fiable)



1-Durant cette période d'épidémie, le recours à la téléconsultation d'un professionnel de santé est encouragé et facilité. Ou trouver les informations sur ce type de consultations et comment se déroule la prise en charge à distance ?

Si une personne présente des symptômes évocateurs du Covid-19, elle doit privilégier le recours à une téléconsultation auprès de son médecin traitant, qui connaît son état de santé et ses antécédents.

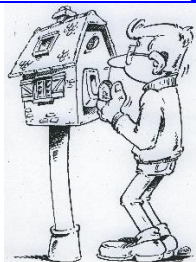
-Elle peut se faire sans être équipé d'un logiciel spécifique de téléconsultation. Il suffit d'utiliser la solution d'échange vidéo (exemple : Skype, Whatsapp, Facetime...) proposée par le professionnel de santé

-Pendant la période de l'épidémie, toutes les consultations à distance, quel qu'en soit le motif, sont prises en charge à 100 % par l'Assurance Maladie. Les modalités pratiques sont sur le site « ameli.fr » :

➡ <https://www.ameli.fr/herault/assure/actualites/covid-19-tout-savoir-sur-la-teleconsultation-et-les-actes-distance>

-L'ASSECO Cfdt a édité aussi une fiche conseil explicative sur la consultation médicale à distance qui va transformer notre rapport aux médecins :

➡ http://assecocfdt.langrouis.free.fr/publications/fiches-conseils/19_08Fiche-consultation-medicale-a-distance.pdf



2-Quelles conséquences d'un déménagement impossible pour une entrée en location pendant la période de confinement ?

Le confinement rend difficile le déménagement et l'entrée des locataires dans leur nouveau logement et par voie de conséquence le paiement du loyer est une question qui se pose.

-La réponse dépend de la remise des clés : Pas de remise des clés, pas de paiement du loyer, vous pouvez demander au propriétaire de reporter votre arrivée à une date ultérieure qui aura lieu après les mesures de déconfinement et vous ne paierez le loyer qu'à partir de cette date. Le confinement étant un cas de force majeure le propriétaire devrait accepter votre proposition.

-Cependant vous devrez continuer à payer le loyer dans le logement que vous occupez et signer une convention temporaire.

-Autre cas de figure : si vous avez les clés de votre nouvel appartement vous devez payer le loyer et celui de l'appartement que vous occupez. Seule une négociation avec l'un ou l'autre des propriétaires vous permettra de réduire vos frais : proposer un échelonnement ou un report temporaire. Aucune directive à ce jour de la part du gouvernement.

Rendez-vous sur le site de « 60 millions de consommateurs »

➡ <https://www.60millions-mag.com/2020/03/26/loyer-payer-preavis-depose-les-angoisses-du-locataire-confine-17320>

En cas de difficultés contactez votre antenne ASSECO-Cfdt de proximité.

TSVP

3-Annulation d'un concert, d'un séjour, d'une chambre d'hôtel, d'une réservation dans un camping, traiteur, location d'une salle pour un mariage, location de voiture ; etc...peux-t-on se faire rembourser les frais engagés ? et dans quels délais ?

-Relisez bien les conditions générales du contrat que vous avez signé. Le cas de force majeure doit normalement y figurer.

L'article 1218 du code civil en fixe les conditions d'application. Le confinement suite au Covid 19 entre bien dans ce cas.

Vous pouvez donc prétendre à l'annulation du contrat et au remboursement des frais engagés.

-Mais l'ordonnance du 26 Mars 2020 dans son article 2020-315 donne la possibilité aux professionnels de proposer un avoir sous certaines conditions. Le droit au remboursement n'est pas supprimé... mais éventuellement différé

-Ces nouvelles règles s'appliquent à toutes les annulations faites entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020. Sont concernées notamment les annulations de : Billets de concert ; Séjours touristiques ; Réservations d'hôtel ; Evènements sportifs ; Parcs de loisirs ; Cures thermales ; Locations de voiture ; Locations de vélos ; Locations de skis ; Forfaits de remontées mécaniques...

-Si l'avoir n'est pas utilisé (en tout ou partie) dans les 18 mois le reliquat doit vous être remboursé. L'organisme cherchera au maximum à perdre le moins possible et à différer ce remboursement. Une solution à l'amiable est toujours possible. Vous restez seul juge de votre décision. Référez-vous au texte de l'ordonnance sur le site de Légifrance :

➡ https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000041755833



4- Depuis le début du confinement, le nombre d'accidents de la vie courante a augmenté.

Afin de préserver notre sécurité, de limiter nos déplacements mais également d'éviter de mobiliser le matériel et les personnels d'intervention et soignant, quelles sont les recommandations pour se prémunir des accidents domestiques ?

Cette période de confinement peut être propice au rangement, au nettoyage, au jardinage ou au bricolage.

-Certaines précautions sont à prendre pour exercer ces activités en toute sécurité (ne pas laisser de produits ménagers ou d'objet tranchants à hauteur des enfants, respecter les consignes d'utilisation des produits et objets, utiliser un matériel adapté, porter les protections adéquates...).

-S'il est indispensable de rester chez soi en cette période d'épidémie, il est tout aussi nécessaire de s'assurer d'être en sécurité chez soi. Retrouvez les recommandations des pouvoirs publics sur le site de la DGCCRF :

➡ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/restons-la-maison-en-toute-securite>

L'ASSECO CFDT a édité aussi un dépliant aide-mémoire en format de poche avec les numéros d'appels des services de secours :

➡ http://asseco.cfdt.langrouis.free.fr/publications/depliants/18_02_plaquette-prevention-accidents-domestiques.pdf



5- En cas de non-utilisation de ses billets ou abonnements TER ou TGV SNCF pendant la période de confinement...quelles sont les démarches à effectuer pour obtenir un remboursement ?

-Dans le contexte de crise sanitaire du COVID-19, la Région Occitanie a mise en place des mesures de remboursement sans frais en Bons voyages pour les voyageurs occasionnels et pour les voyageurs abonnés du réseau LIO TER Occitanie,

-Selon votre lieu d'achat demandez votre remboursement soit par formulaire sur les sites SNCF TER ou le site OUI SNCF, soit en agences de voyage, soit en gare à la réouverture des guichets en sortie de crise.

-A la demande des régions, le prélèvement des abonnements annuel TER est suspendu pour le mois d'avril. Votre abonnement TGV est, lui-aussi, à 0€ pour le mois d'avril.

-Pour en savoir plus sur les mesures mises en place ou les points de renseignement téléphonique :

➡ <https://www.ter.sncf.com/occitanie/offres/pages-intermediaire/mesures-commerciales-coronavirus>

Vous pouvez nous adresser par courriels ...vos contributions, vos expériences, questions ou suggestions

MERCI par avance de vos retours

Et n'oubliez pas de répondre à l'enquête de satisfaction ASSECO CFDT actuellement en ligne

➡ **Les Liens vers les questionnaires en ligne sont disponibles auprès de nos antennes de proximités**

Bien cordialement

Le bureau ASSECO CFDT OC PYREMED