



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

distribution

Question écrite n° 37035

Texte de la question

Mme Delphine Batho interroge M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les inquiétudes suscitées auprès des consommateurs par la campagne de souscription à un contrat d'assistance canalisation extérieure d'alimentation d'eau conduite par certaines compagnies de distribution. L'association de consommateurs « UFC-Que choisir » a d'ailleurs émis une opinion critique sur cette campagne publicitaire en regrettant, d'une part, la partialité du discours publicitaire, lequel omet d'indiquer notamment que la responsabilité du client se limite à la partie privative du réseau en aval du compteur ou que, lorsqu'un incident est consécutif à une défaillance en amont, il peut tout de même être de la responsabilité du service, d'autre part, en posant la question de l'utilité d'un tel contrat. Elle lui demande de lui indiquer les mesures qu'il compte mettre en place afin de préciser les droits des consommateurs face à une telle démarche.

Texte de la réponse

Certaines compagnies de distribution d'eau ont lancé auprès de leurs clients des campagnes de souscription à un contrat d'assistance canalisation extérieure d'alimentation d'eau. Ces prestations concernent les interventions liées à une fuite d'eau des canalisations placées entre les compteurs extérieurs et l'habitation. La situation de chaque consommateur dépend à la fois de l'emplacement du compteur d'eau (à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile ou encore à l'extérieur de la propriété) et de la nature du contrat d'assurances négocié pour l'habitation. Ce type de contrat d'assistance peut, de ce fait, présenter un intérêt pour certains consommateurs, qui doivent toutefois s'assurer des équipements concernés par ces interventions. En outre, même si la publicité déployée à l'occasion de ces campagnes ne mentionne pas que la responsabilité du client se limite à la partie privative en aval du compteur, ce point ne peut être contesté par des dispositions contractuelles. Les consommateurs démarchés dans le cadre de ces contrats bénéficient des protections prévues par le code de la consommation aux articles L. 121-8 et suivants, et le cas échéant par le code des assurances. Au regard des dispositions du code de la consommation, doivent notamment figurer dans les contrats : l'article L. 121-19 : une information sur les conditions et les modalités du droit de rétraction, les conditions de résiliation du contrat ; l'article L. 121-21 : lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées. De même, les articles R. 131-1 et suivants du code précité organisent la protection des consommateurs contre les clauses abusives pouvant figurer dans les contrats. Sont notamment interdites les clauses autorisant le professionnel à modifier de manière unilatérale les caractéristiques du contrat ou celles prévoyant qu'incombe au consommateur la charge de la preuve en cas de litige. Pour ce type de contrats, des obligations s'imposent au professionnel lors du renouvellement. Dans le cas d'une prestation de services, le professionnel est dans l'obligation d'informer le consommateur par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée, il peut être mis, gratuitement, un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées sont remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. À défaut de remboursement dans ces conditions, les sommes dues produisent des

intérêts au cours légal. S'il s'agit d'un contrat d'assurance, couvrant une personne physique en dehors de ses activités professionnelles, la date limite d'exercice du droit à renonciation doit être rappelée à chaque avis d'échéance annuelle de prime ou de cotisation. Lorsque l'avis est adressé moins de quinze jours avant cette date, ou postérieurement, l'assuré est informé qu'il dispose d'un délai de vingt jours à compter de cet avis, pour procéder à cette dénonciation. Lorsque l'information ne lui a pas été adressée, l'assuré peut mettre un terme au contrat, sans pénalités, à tout moment, par lettre recommandée. La résiliation prend effet le lendemain. Le paiement de la prime ou de la cotisation est effectué proportionnellement à la période allant jusqu'à la date de résiliation. En cas de paiement anticipé, l'assureur doit rembourser dans un délai de trente jours. À défaut, les sommes dues produisent également des intérêts au cours légal. C'est sur la base de ces dispositions qu'il appartient au consommateur de s'assurer des conditions de renouvellement de son contrat et, en cas de doute, de se rapprocher des services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. (DGCCRF).

Données clés

Auteur : [Mme Delphine Batho](#)

Circonscription : Deux-Sèvres (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37035

Rubrique : Eau

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 décembre 2008, page 10612

Réponse publiée le : 14 avril 2009, page 3596