

MACIF
Pôle service et relations clients
CS 69109
79061 NIORT Cedex 9

A Vitry-le-François, le 25 janvier 2023

L.R.A.R

Objet : réclamation et résiliation de mon contrat

N° Sociétaire : / N° contrat :

Madame, Monsieur,

En mars 2023, ma conseillère de la MACIF de Vitry-le-François m'a proposé de souscrire une garantie obsèques. Elle m'a alors détaillé les prestations des différentes formules proposées (différents cercueils, capitons...). Nous avons échangé en détail sur mes volontés funéraires. J'ai souscrit le contrat le 11/03/2023 avec une date d'effet au 01/04/2023.

Fin novembre 2023, je me suis rendu aux pompes funèbres CEOTTO, entreprise que je connais bien et à qui je souhaite confier l'organisation de mes obsèques. Je leur ai transmis mes volontés funéraires en leur précisant que j'avais souscrit un contrat auprès de la MACIF. C'est alors que je me suis rendu compte que le bénéficiaire du contrat était « IMA Assurances ».

J'ai ensuite pris rendez-vous avec ma conseillère pour comprendre ce qu'est « IMA Assurances » et surtout préciser que je souhaite confier mes obsèques à l'entreprise CEOTTO. Elle a appelé le siège en ma présence, qui lui a dit qu'il n'était pas possible de choisir l'entreprise CEOTTO, et que c'était dans mon intérêt, ne sachant pas si cette entreprise familiale installée depuis 5 générations existera encore le jour venu !

Je vous ai alors adressé le 19 décembre 2023 le courrier joint, afin de demander confirmation auprès de vos services que ce sera bien l'entreprise CEOTTO qui organisera mes obsèques le jour venu.

Dans votre courrier joint du 29 décembre 2023, vous me proposez de « rédiger un écrit mentionnant l'entreprise choisie en indiquant le nom de l'établissement, l'adresse et le numéro siret », afin que le capital lui soit directement versé. Je trouve regrettable que cela n'est pas été proposé lors de la souscription, et pire, qu'un bénéficiaire (dont vous êtes incapable de me dire de qui il s'agit précisément) soit désigné par défaut.

Par ailleurs, j'ai pris le temps de me renseigner sur le sujet en lisant attentivement les conditions générales du contrat GARANTIE OBSEQUES MACIF et en m'appuyant sur les faits dénoncés par l'association « Je Choisis mes Pompes Funèbes ».

Je pose ainsi les questions suivantes :

- Les pompes funèbres étant une profession règlementée, dans quelle mesure la conseillère de la MACIF a-t-elle le droit de me conseiller en matière funéraire ? Est-elle habilitée pour le faire ?
- L' Article L2223-34-1 du Code général des collectivités territoriales prévoit que « Toute clause d'un contrat prévoyant des prestations d'obsèques à l'avance sans que le contenu détaillé et personnalisé de ces prestations soit défini est réputée non écrite. ». Le contenu de votre contrat « en prestation » n'étant pas détaillé, ni personnalisé, dois-je comprendre qu'il n'a aucune valeur ? Les entreprises de pompes funèbres ne sont-elles pas les seules à être habilitées à proposer des contrats en prestation ?
- Est-il autorisé de désigner un bénéficiaire par défaut, comme le fait la MACIF en désignant IMA Assurances (sachant qu'on ne sait pas de qui il s'agit, ni quel prestataire exécutera la prestation) ?
- L' Article L2223-34-1 du Code général des collectivités territoriales précise que le contrat doit prévoir explicitement la faculté pour le contractant ou le souscripteur de modifier l'opérateur habilité désigné pour exécuter les obsèques. Je ne vois pas cette mention dans votre document.

Je vous remercie par avance d'apporter les réponses à mes questions. J'espère que ma mauvaise expérience et les réponses à ces questions permettront de faire évoluer ce contrat.

D'autre part, je souhaite mettre fin à mon contrat et demande le remboursement des sommes versées (et pas uniquement la valeur de rachat).

J'ai décidé de partager mon expérience en envoyant une copie de ce courrier à l'ACPR, aux associations de consommateurs UFC QUE CHOISIR et 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS, au défenseur des droits, à l'association « Je choisis mes pompes funèbres » et différents réseaux sociaux.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer Madame, Monsieur, mes cordiales salutations.