



## QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ?

source : youtube.com/@Mutuellessante

# Les complémentaires santé

**La Sécu ne rembourse pas à 100 % les frais de santé, une adhésion à une complémentaire santé (mutuelle ou assurance) est nécessaire pour être mieux protégé.**

**L**es complémentaires santé peuvent être proposées par trois types d'organisme, qui répondent à des règles de fonctionnement spécifiques liées à leur statut juridique.

### Les mutuelles

Régie par le Code de la mutualité (ex: Mutami), la mutuelle repose sur un principe de solidarité: le risque maladie est mutualisé et les coûts répartis entre ses membres, les sociétaires. Ses fonds proviennent principalement de leurs cotisations. Ses adhérents peuvent participer au fonctionnement et aux orientations de la mutuelle. Enfin, en tant que société de personnes à but non lucratif, une mutuelle n'est pas supposée dégager de bénéfices. Si c'est le cas, les excédents seront reversés aux sociétaires ou réinvestis dans le développement de la structure: création de services, centres d'optique mutualiste... Il n'y a pas d'actionnaires à rémunérer.

### Les sociétés d'assurances

Les compagnies d'assurances dépendent du Code des assurances. Ce sont des sociétés de capitaux à

but commercial. Elles ont pour objectif de réaliser des bénéfices qui reviendront en partie aux actionnaires (ex: Malakoff, Axa, Groupama...)

### Les institutions de prévoyance

Sociétés de personnes à but non lucratif, réglementées par le Code de la Sécurité sociale (ex: AG2R la Mondiale), les institutions de prévoyance ont pour principale activité la couverture des risques sociaux des salariés (maladie, invalidité, dépendance, décès) dans le cadre d'accords collectifs de branche ou d'entreprise. Ce sont des organismes paritaires: gérés par les partenaires sociaux. Le fonctionnement et les valeurs de chaque organisme diffèrent donc.

### Quel choix faire ?

Pour être sûr de faire le bon choix, vérifiez tout d'abord si vous avez affaire à une mutuelle ou à une assurance. N'hésitez pas à vous renseigner sur les caractéristiques du contrat et faire établir un devis. Pour l'année 2026, la loi de financement de la Sécurité sociale, votée en toute fin 2025, exige le gel des tarifs des complémentaires santé, à

prestations identiques. L'article 13 dispose en effet explicitement que « pour l'année 2026, le montant de ces cotisations ne peut être augmenté par rapport à celui applicable pour l'année 2025 ». La phrase est bien distincte de celle sur la taxe spécifique de 2,05 % sur les montants des cotisations perçues, demandée aux organismes complémentaires. Cette taxe ne peut donc servir d'appui à une augmentation du coût du contrat. Aussi, vérifiez le montant de vos cotisations pour 2026, n'hésitez pas à contester leur augmentation. Vous trouverez dans chaque département une permanence Indecosa-CGT pour vous renseigner et vous aider dans vos démarches. □

**INDECOSA-CGT**

Rubrique réalisée avec Indecosa-CGT (Information défense des consommateurs salariés)  
263 rue de Paris  
93515 Montreuil cedex  
[indecosa@cgt.fr](mailto:indecosa@cgt.fr)  
[www.indecosa.cgt.fr](http://www.indecosa.cgt.fr)

# Achat en ligne : que faire en cas de problème ?

**Vous avez acheté quelque chose sur internet mais un problème est survenu : non-réception de la marchandise, produit défectueux, abîmé ou non conforme à votre attente, changement d'idée, etc. Comment et auprès de qui porter réclamation ?**

**E**n règle générale, la démarche est globalement la même que lors d'un achat en magasin. Vous disposez, dans la plupart des cas, d'un délai de 14 jours calendaires pour vous rétracter et retourner le bien. Si aucune date de livraison ne vous a été communiquée lors de l'achat, le vendeur dispose de 30 jours pour vous livrer.

En cas de souci, la première chose à faire est de contacter le vendeur pour exposer votre grief et fixer avec lui les modalités de retour et de remboursement. Dans cette procédure à l'amiable, vous pouvez faire état de difficultés personnelles passagères ou non. Le facteur humain peut conserver toute son importance.

Si ce contact n'aboutit pas, il vous faudra passer par un médiateur. Et si cela ne suffit toujours pas à résoudre le litige, il convient de s'adresser à un tribunal de proximité, pour la France, ou recourir à la procédure européenne de règlement des petits litiges. Dans le cas d'un vendeur situé dans un autre pays membre de l'UE, mais aussi pour l'Islande, la Norvège et le Royaume-Uni, vous devrez passer par le Centre européen des consommateurs (<https://www.europe-consommateurs.eu>). En dehors, il vous restera à contacter le réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (<https://www.econsumer.gov>) pour traiter votre demande.

## Se faire aider

Il existe également des options payantes, dites de « chargeback », liées à votre contrat de compte bancaire qui vous permettent d'obtenir le remboursement de votre achat. Pour vous assister, une protection juridique peut être liée à votre contrat d'assurance (voiture, habitation...) et même à votre contrat de carte bancaire.

En cas d'achat sur des plateformes numériques, il est fréquent de payer directement auprès d'elles. L'UE impose à ces plateformes de disposer d'un ancrage sur le territoire européen, et elles assureront elles-mêmes le remboursement de l'achat, la plupart du temps, de façon efficace.

Pour toutes ces démarches, vous pouvez vous faire assister d'une association de consommateurs. Indecosa-CGT aide ses membres à suivre les différentes étapes, à s'adresser aux bons interlocuteurs et à fournir les informations correctes. Il s'agit là d'une procédure extrajudiciaire, les associations ne pouvant ester en justice dans le cadre de dossiers individuels; elles ne le peuvent que pour des actions collectives.

Dans le cas d'une escroquerie, il convient de contacter la DGCCRF (répression des fraudes), afin de mieux identifier les pratiques récurrentes. □

**INDECOSA-CGT**

