

Les Cahiers

n° 257
MARS - AVRIL 2021

DE L'AFOC

SOMMAIRE

L'ACTU DE L'AFOC

- Comment se chauffer dans le futur ? (p. 2)
- Réforme des fourrières au 1^{er} avril 2021 (p. 3)
- Demain, on rase gratis... (p. 4-5)
- Pour une meilleure information sur l'origine des denrées alimentaires (p. 6)
- Elargissement des bénéficiaires de MaPrimRénov' (p. 6)
- Cuir, une concurrence masochiste ? (p. 7)

EN BREF...

- Brèves (p. 8)

AGENDA

(p. 8)

Édito

par David Rousset
Secrétaire général

Le 15 mars, journée mondiale des consommateurs

Dans un discours devant le Congrès américain, le 15 mars 1962, le président J.F. Kennedy avait énoncé les quatre droits fondamentaux du consommateur : droit à la sécurité, droit à l'information, droit de choisir et droit d'être entendu.

La déclaration n'avait à l'époque pas traversé l'atlantique tant la société de consommation en France était embryonnaire : la moitié des français n'avait ni auto, ni frigo, ni télé (chiffres avril 1960).

On peut mesurer le chemin parcouru en 60 ans : création de l'INC en 1966, de l'AFOC en 1974, premier secrétariat à la consommation en 1978 (Mme Scrivener), succession de lois en matière de consommation (1978, crédit ; 1983, sécurité des produits ; 1989, surendettement ; loi Chatel sur les services ou Lagarde sur le crédit ou encore loi Hamon en 2014...), parution du code de la consommation, mise en place de l'action de groupe...

Bien qu'aujourd'hui les conditions matérielles et juridiques liées à l'acte de consommation sont sensiblement meilleures qu'en 1962, il reste encore beaucoup de chemin à parcourir tant les produits et les services offerts sur le marché et les pratiques commerciales évoluent au gré des nouvelles technologies, de la demande des consommateurs et des choix de sociétés.

Et pour cela, le 15 mars est un jour clé pour se rappeler que le consommateur, trop souvent, reste l'acteur le plus fragile du marché et de la relation marchande, et nécessite une représentation par un mouvement structuré et puissant.

C'est une date pour se rappeler que l'AFOC repose sur un modèle associatif composé d'associations locales et d'adhérents qui œuvrent dans ce sens. Un modèle que nous continuerons à l'avenir au soutien d'une action toujours renouvelée dans son contenu mais dictée par la revendication constante de défendre nos adhérents.

AFOC

ASSOCIATION FO CONSOMMATEURS

141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS

TÉL. 01 40 52 85 85 • FAX 01 40 52 85 86

www.afoc.net

afoc@afoc.net

DIRECTRICE DE LA PUBLICATION **Nathalie HOMAND**

ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL MARS 2021

REPRODUCTION AUTORISÉE AVEC MENTION D'ORIGINE

IMPRIMERIE **CGT-FO**

LA REPRODUCTION TOTALE OU PARTIELLE DES « CAHIERS

DE L'AFOC » N'EST AUTORISÉE QU'À DES FINS NON COMMERCIALES ET SOUS RÉSERVE DE L'INDICATION CLAIRE ET

LISIBLE DE LA SOURCE : « CAHIERS DE L'AFOC • 141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS •

PRIX À L'UNITÉ 3,50 €

ABONNEMENT POUR 6 NUMÉROS 20 €

COMMENT SE CHAUFFER DANS LE FUTUR ?

Interdiction prochaine des chaudières au fioul, des chaudières au gaz, exigences énergétiques des bâtiments d'habitation en construction comme en rénovation... La messe semble dite pour les chaudières au fioul, même s'il ne s'agit jusqu'ici que d'une annonce du gouvernement sans que les textes aient été pris.

Pour les chaudières à fioul (et à charbon), qui équipent encore 3 millions de ménages en France, leur interdiction entrerait en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2022 en raison de leurs importants rejets d'émissions de CO₂. Mais cette mesure ne concerne pas les chaudières existantes, leurs propriétaires peuvent donc continuer à les utiliser et à les entretenir. Il n'y a donc aucune obligation de s'en séparer si elles fonctionnent.

En cas de remplacement, des aides allant jusqu'à 80 % de prise en charge, sont mises en place pour accompagner les ménages les plus modestes, qui peuvent bénéficier d'une prime coup de pouce chauffage (financée par les certificats d'économie d'énergie) et de MaPrimeRénov'.

Reste à savoir quelle autre installation de chauffage choisir car l'AFOC pointe que les chaudières gaz sont également sur la sellette. La nouvelle réglementation thermique et environnementale des logements (RE 2020) qui sera mise en application dès l'été 2021 et concernera de façon progressive les logements individuels, les logements collectifs et les bâtiments du secteur tertiaire vise à rendre les constructions plus respectueuses de l'environnement. Avec la RE 2020, le gouvernement compte mettre un terme à l'utilisation du gaz dans les constructions neuves. Dans un souci d'atteindre la neutralité carbone, la nouvelle norme introduit un plafond d'émissions de GES (gaz à effet de serre) pour les maisons individuelles, fixé à 4 kgCO₂eq/m²/an, dès l'entrée en vigueur de la réglementation. Or, ce seuil entraîne l'élimination du gaz, pour favoriser davantage le chauffage par granulés bois ou reposant sur des énergies renouvelables. De la même façon, le gaz doit être éliminé de toutes les constructions neuves dès 2024, mais cette élimination sera immédiate et appliquée dès l'entrée en vigueur de la loi pour les maisons individuelles.

En revanche, le plafond dans les logements collectifs est plus élevé, car ces derniers sont 75 % à être chauffés au gaz. Il sera ainsi fixé à 14 kgCO₂eq/m²/an dès l'entrée en vigueur de la RE 2020, puis descendu à 6 kgCO₂eq/m²/an dès 2024.

Cette nouvelle réglementation ne vise pour l'instant que les constructions neuves et non les bâtiments anciens qui peuvent et qui pourront changer leur chaudière gaz par une autre, pour autant que l'offre industrielle suive. De ce point de vue, un consensus d'acteurs semble désigner la chaudière gaz à condensation (dite très haute performance) à condition toutefois que le réseau de gaz naturel desserve la commune ou le quartier. Si ce n'est pas le cas, pour conserver le confort du chauffage central, toujours dans l'ancien ; le choix se partage entre chaudière à bois ou à granulés (pellets) et les nouveaux équipements tels les pompes à chaleur air/eau, soit des équipements onéreux (entre 200 € et 450 € du mètre carré), même avec des aides (lesquelles se caractérisent par une instabilité et une illisibilité qui étonnent) et impliquent en toute hypothèse une réflexion avant tout achat en fonction de ses besoins, de ses moyens et du temps pour les rentabiliser (les français restent en moyenne 7 ans dans le même logement ; la rénovation énergétique d'une maison coûte souvent plus qu'elle ne rapporte...).

Il est certain que les arbitrages qui ont été réalisés visant à la production d'une énergie décarbonée avantagent le chauffage électrique (et l'industrie nucléaire), ce qui n'est pas sans interrogations de l'AFOC sur les conséquences de ce choix, ne serait-ce qu'en matière de lutte contre la précarité énergétique compte tenu de l'évolution tendancièrre à la hausse du prix de cette énergie.

RÉFORME DES FOURRIÈRES AU 1^{ER} AVRIL 2021

Non, il ne s'agit pas d'un poisson d'avril. De nouvelles règles concernant les fourrières automobiles entrent progressivement en vigueur dans les départements. Cette réforme visant à simplifier les démarches d'entrée, de sortie et de gestion des véhicules en fourrière sera déployée dans l'ensemble du territoire au 1^{er} avril 2021.

Les principaux changements sont :

- Chaque véhicule mis en fourrière fait désormais l'objet d'une nouvelle fiche descriptive plus détaillée comportant notamment l'état du véhicule (bon état, dégradé, dommages graves) et deux dessins du véhicule portant les symboles des dommages apparents (rayures, enfoncements, bris). Elle est établie par l'officier de police judiciaire (OPJ) ou l'agent de police judiciaire adjoint, si possible contradictoirement en présence du propriétaire ou du conducteur. Cette fiche s'ajoute au procès-verbal et à la fiche de circulation.
- Le véhicule ne fait plus l'objet d'une expertise automobile comme il était d'usage 4 jours après sa mise en fourrière.
- Un véhicule en mauvais état mis en fourrière est considéré comme abandonné :
 - si sa valeur marchande est estimée insuffisante. Cette valeur est établie en tenant compte de ses caractéristiques techniques, de sa date de première mise en circulation et, le cas échéant, des motifs de sa mise en fourrière. Auparavant, sa valeur devait être inférieure à 765 € ;
 - au bout de 10 jours à compter de la mise en demeure faite au propriétaire de retirer son véhicule + 1 jour ouvrable. L'officier de police judiciaire (OPJ) a toujours la possibilité de retirer à titre conservatoire le certificat d'immatriculation du véhicule (par exemple, si le véhicule est endommagé).
- Si le propriétaire n'a pas pu récupérer son véhicule dans les délais impartis, il peut toujours venir le chercher tant que les domaines ne l'ont pas vendu. Dans ce cas, il devra régler les frais de mise en vente, plafonnés à 100 € pour une voiture particulière et 50 € pour un deux-roues, en plus des autres frais.

A savoir : Dans le cadre de la mise en place du système d'information national des fourrières en automobiles (SI Fourrière), un téléservice de demande d'autorisation de sortie de fourrière permettra aux usagers de réaliser cette démarche en ligne, avec une instruction automatisée, sans avoir à se déplacer au commissariat ou à la gendarmerie.



DEMAIN, ON RASE GRATIS...

De plus en plus d'offres apparaissent sur Internet pour gagner des produits ou les proposer aux consommateurs à un prix très intéressant. Mais attention, dans les conditions générales de l'offre, peut se cacher un abonnement avec prélèvements mensuels.

Un abonnement caché...

L'exemple le plus parlant est celui des offres pour des téléphones à un euro ou des appareils électrodomestiques ou technologiques en vogue (drones, vélo à assistance électrique...) ou des publicités qui proposent des réductions très importantes sur des produits vestimentaires, mais pour profiter de ces offres, il faut s'inscrire et cette inscription implique un abonnement avec prélèvement automatique mensuel d'un montant variable selon le site.

D'après les conditions générales de vente (CGV) des sites analysés par l'AFOC, cet abonnement permet généralement de recevoir, chaque mois, une sélection de produits adaptés aux souhaits du consommateur sur test préalable. Si aucun produit de la sélection mensuelle ne plaît, il est possible parfois de ne pas acheter et ne pas être prélevé. Encore faudrait-il que ce type d'abonnement fonctionne comme les CGV en disposent.

Or la réalité est toute autre. Et les enquêtes des services de la répression des fraudes le montrent : en l'absence de sélection, le montant de cet abonnement est débité automatiquement chaque mois et il est converti en « crédit » à valoir sur l'achat de produits. Le remboursement n'est pas possible. Enfin, l'annulation ou la résiliation de l'abonnement peut être difficile, rarement en ligne, souvent via un appel téléphonique à un numéro surtaxé, l'envoi d'un recommandé.

Les conseils de l'AFOC



Comme d'habitude, se méfier des offres trop alléchantes et réfléchir : est-il possible d'obtenir un téléphone dernier modèle à un euro alors que son prix est de plusieurs centaines d'euros environ ? Peut-on croire à une offre pour un vêtement ou un article de marque à 10 ou 20 € ?

Ensuite, il faut vérifier que les informations obligatoires concernant le professionnel et son offre sont présentes (article L. 221-5 du Code de la consommation) : nom ou raison sociale, adresse de siège social ainsi qu'une adresse de courrier électronique, coordonnées téléphoniques, autres informations prévues (numéro RCS, capital social, etc.), coût total du produit ou du service ainsi que d'éventuels frais supplémentaires, frais de livraison, modalités de paiement, de livraison ou d'exécution, existence ou absence d'un droit de rétractation et ses modalités d'exercice, durée de la validité de l'offre et du prix proposés, date ou délai de livraison bien ou de réalisation de la prestation de service.

En cas d'achat ou de souscription, les informations principales doivent être fournies aux consommateurs sur support écrit (papier) ou tout autre support durable (un message électronique par exemple) après la conclusion du contrat (article L. 221-13 du Code de la consommation) : confirmation des informations précédemment données (nom, coordonnées, frais de livraison, etc.), information sur les conditions et les modalités du droit de rétractation, adresse (et téléphone) de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations. Le numéro de téléphone ne doit pas être un numéro surtaxé.

... DEMAIN, ON RASE GRATIS...

Au moment de la conclusion du contrat, le consommateur doit être averti des conséquences de son engagement (article L. 221-14 du Code de la consommation) :

- le consommateur doit avoir la possibilité de modifier ses choix et de corriger ses erreurs éventuelles lors du récapitulatif de la commande ;
- la mention claire et lisible : « *Commande avec obligation de paiement* » doit apparaître de façon claire et lisible lors de la confirmation de la commande, c'est-à-dire l'acceptation véritable de l'offre et donc la conclusion du contrat.

Après achat ou souscription, le consommateur doit pouvoir enfin exercer son droit de rétractation (article L. 221-21 du Code de la consommation) dont le délai est de 14 jours francs puisqu'il s'agit d'un contrat conclu à distance.

En cas d'arnaque à l'abonnement (c'est-à-dire d'achat d'un produit nécessitant un abonnement dont le principe était caché), il est possible de demander l'arrêt du prélèvement (par courrier ou en ligne) et de réclamer le remboursement des prélèvements déjà effectués. Il est souhaitable de réaliser cette démarche par mail ou par courrier, de préférence en recommandé avec avis de réception, afin de conserver une preuve de votre intervention et la date de celle-ci.

En cas de difficultés avec le professionnel, vous êtes en droit de réclamer l'envoi d'une copie du contrat et du mandat de prélèvement, en invoquant l'article 1353 du code civil qui stipule que « *celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver* ». Autrement dit, la société qui prélève de l'argent sur votre compte bancaire doit pouvoir présenter un contrat d'abonnement et une autorisation de prélèvement. Vous pouvez aussi exercer votre droit d'accès aux données personnelles pour savoir quels sont les éléments dont dispose cette société sur vous. Vous découvrirez peut-être, par exemple, que votre signature a été imitée ou qu'un faux numéro de téléphone a été saisi. Dans un tel cas, n'hésitez pas à porter plainte pour « *faux et usage de faux* » au commissariat ou à la gendarmerie.



En toute hypothèse, il convient que vous vous rapprochiez de votre établissement bancaire. Vous disposez d'un délai de treize mois suivant la date du débit litigieux pour signaler à votre banque toute opération non autorisée (article L.133-24 du code monétaire et financier). Elle doit alors vous rembourser immédiatement le montant prélevé (article L.133-18 du même code). À défaut, n'hésitez pas à saisir le médiateur de la consommation désigné par votre banque. Notez que cette démarche permet de maximiser les chances d'être remboursé, mais pas d'être remboursé deux fois (une fois par la banque et une fois par l'entreprise opérant le prélèvement).

L'AFOC rappelle enfin que les abonnements forcés constituent des pratiques commerciales trompeuses réprimées par le code de la consommation. Pensez donc à signaler ces pratiques aux services de la Répression des fraudes (DDPP ou DDCSPP) du département du siège social de l'entreprise et de faire un signalement sur signal conso (www.signal.conso.gouv.fr).

POUR UNE MEILLEURE INFORMATION SUR L'ORIGINE DES DENRÉES ALIMENTAIRES

Le droit de l'Union européenne rend obligatoire l'indication de l'origine pour le miel, les fruits et légumes frais, les viandes préemballées ovine, porcine, caprine, bovine et de volaille, les œufs, le poisson non transformé, l'huile d'olive, le vin et les spiritueux.

Il impose, par ailleurs, l'indication de l'origine chaque fois que son omission est de nature à induire en erreur le consommateur sur l'origine réelle de la denrée. Depuis le 1^{er} avril 2020, est obligatoire l'indication de l'origine du/des ingrédient (s) primaire (s) des denrées alimentaires, dès lors que leur origine est différente de celle alléguée sur la denrée (par exemple : une compote de pommes arborant un drapeau français et une mention « *produit de France* » sur son étiquetage, mais réalisée à partir de pommes canadiennes nécessite d'informer le consommateur de la « *véritable* » origine des pommes).

En outre, la France a pris des initiatives allant au-delà du droit de l'Union pour le lait et la viande dans les produits transformés. Leur indication d'origine est obligatoire sur l'étiquetage des produits correspondants lorsque la part de viande est égale ou supérieure à 8 % du poids d'un plat préparé et lorsque la part de lait est égale ou supérieure à 50 %. Toutefois il s'agit d'une expérimentation lancée depuis 2016 et prolongée pour l'instant jusqu'au 31 décembre 2021.

D'autres mesures ont été prises en 2020 à la faveur de la loi relative à la transparence de l'information sur les produits agricoles et alimentaires qui rend obligatoire l'étiquetage de l'origine pour toutes les viandes dans la restauration hors foyers. Les boissons ne sont pas oubliées par le législateur : l'appellation d'origine protégée (AOP) ou l'indication géographique protégée (IGP) des vins vendus au verre, au pichet ou à la bouteille doit être affichée, sur la carte, en salle ou sur tout autre support. Pour la bière, ce sont le nom et l'adresse du producteur de bière qui devront être « *indiqués en évidence sur l'étiquetage de manière à ne pas induire en erreur le consommateur quant à [son] origine* ».

Enfin, un groupe de travail dans le cadre du Conseil national de la Consommation a été mis en place en 2020 pour échanger sur l'information des consommateurs sur l'origine des ingrédients des denrées alimentaires transformées. Ce groupe de travail - auquel l'AFOC participe - est notamment chargé de dresser un état des lieux des attentes des consommateurs, en vue d'établir des recommandations pour renforcer la transparence et la clarté de l'information délivrée au consommateur. Pour l'AFOC, il conviendrait d'afficher également le mode de production (hors sol, en plein air...).

ELARGISSEMENT DES BÉNÉFICIAIRES DE MAPRIMERÉNOV'

Depuis le 1^{er} janvier 2020, l'État propose MaPrimeRénov' pour aider les ménages à financer les travaux de rénovation énergétique dans leur logement.

Jusqu'à présent réservée aux propriétaires occupants modestes et très modestes, cette aide est désormais accessible à tous les propriétaires occupants, sans condition de ressources, et s'applique aux demandes de primes déposées auprès de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) à compter du 1^{er} janvier 2021.

MaPrimeRénov' est également ouverte depuis le 1^{er} janvier 2021 à l'ensemble des copropriétés (y compris celles qui ne se trouvent pas en situation de fragilité).

À partir du 1^{er} juillet 2021, les propriétaires bailleurs pourront également déposer leur demande de prime. Cette prime vise à encourager la rénovation énergétique des logements du parc locatif privé. Sont éligibles les travaux faisant l'objet d'un devis signé à partir du 1^{er} octobre 2020.

Source : Ministère de la Transition écologique et solidaire

Textes : Décrets n° 2021-58 et 2021-59 du 25 janvier 2021 modifiant le décret n° 2020-26 du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique

CUIR, UNE CONCURRENCE MASOCHISTE ?

Il n'existe pas en Europe de dispositions harmonisées visant à la protection des produits de la filière « cuir ». Ainsi des matières d'origine végétale, voire synthétique, sont appelées à tort « cuir » alors qu'elles ne proviennent pas de la peau d'un animal (par exemple, « cuir d'ananas », « cuir de saumon », « cuir de champignon »... sont régulièrement utilisés par les fabricants desdits produits).

En France, la filière peut lutter contre ce phénomène et protéger les consommateurs contre les appellations mensongères par l'application du décret n° 2010-29 du 8 janvier 2010, celui-ci prévoyant que l'appellation « cuir » « concerne uniquement la matière obtenue de la peau animale qui est ensuite transformée au moyen d'un tannage ou d'une imprégnation conservant la forme naturelle des fibres de la peau pour être rendue imputrescible ».

Ce texte a toutefois uniquement une portée nationale ; il ne s'applique ainsi pas aux produits légalement fabriqués dans un autre État de l'Union Européenne ou importés via un de ces États, conformément aux principes de libre circulation des marchandises et de reconnaissance mutuelle.

Pour l'AFOC, les consommateurs ont besoin d'informations transparentes et sincères sur les produits qu'ils peuvent acheter ; dans le même temps, la filière « cuir » doit pouvoir exercer son activité dans une situation de concurrence saine et loyale au sein de l'Union Européenne. L'AFOC demande donc aux pouvoirs publics de plaider auprès des instances européennes en conséquence, chaque fois qu'elles en ont l'occasion, pour une telle harmonisation en la matière.

L'AFOC rappelle à toutes fins utiles l'existence en droit français des dispositions issues du code de la consommation visant à la répression des pratiques commerciales trompeuses pour désigner des produits ressemblant à des produits en cuir. Induire le consommateur en erreur sur la nature ou les qualités substantielles de toute marchandise constitue en effet un délit défini et réprimé par l'article L.121-2 du code de la consommation, pouvant être recherché et constaté par les agents de la DGCCRF quel que soit le lieu de fabrication ou d'importation des articles en cause.



EN BREF...

Aide juridictionnelle

Les revenus maximaux permettant de percevoir l'aide juridictionnelle sont publiés pour 2021. Outre les ressources, la valeur du patrimoine financier et immobilier du demandeur est dorénavant prise en compte.

Autoroutes

Les tarifs des péages d'autoroutes ont augmentés de 0,30 % à 0,65 % en moyenne depuis le 1^{er} février 2021. La hausse moyenne de ces tarifs s'élève à 0,44 % sur l'ensemble des sociétés d'exploitation du réseau autoroutier.

Tickets restaurant

les titres-restaurant 2020 sont exceptionnellement utilisables jusqu'au 31 août 2021.

Epargne

Les taux réglementés des livrets d'épargne restent fixés à 0,50 % en 2021 (et les taux du livret d'épargne populaire à 1 %).

Expulsion

Face à la crise sanitaire, la trêve hivernale des expulsions locatives est repoussée de deux mois. Elle prendra fin le 1^{er} juin au lieu du 1^{er} avril 2021.

≡ agenda ≡

MARS

- 4 Concertation locative CDC Habitat
- 10 Conseil social de l'USH
- 22 Réunion plénière du CCSF
- 26 Commission logement Ile-de-France
- 31 Bureau de l'AFOC nationale

AVRIL

- 6 Conseil d'administration de l'ANIL

MAI

- 5 Conseil d'administration de l'AFOC nationale (à confirmer)

JUIN

- 8 Assemblée générale de l'AFOC nationale (à confirmer)

AFOC

Bulletin d'adhésion

J'adhère à l'AFOC nationale :

Particulier : 42 € Association de locataires : 80 €

Je m'abonne aux Cahiers de l'AFOC :

Adhérents : 15 €/an Non-adhérents : 20 €/an

Nom :

Prénom :

Je joins un chèque de € à l'ordre de l'AFOC

Adresse :

.....

En respect des règles de protection de vos données personnelles édictées par le RGPD, j'autorise l'AFOC à utiliser mon nom et mon adresse pour les besoins strictement limités à la durée de mon abonnement.

Votre contact pour l'exercice de vos droits d'accès, rectification, opposition et effacement est François Schmitt : fschmitt@afoc.net

Date : signature :

A retourner à l'AFOC - 141 avenue du Maine - 75014 PARIS

AFOC