

# Les Cahiers

n° 259  
JUIL-AOÛT 2021

DE L'AFOC

## SOMMAIRE

### Édito

par David Rousset  
Secrétaire général

#### L'ACTU DE L'AFOC

- Covid-19 : un certificat sanitaire européen en place le 1<sup>er</sup> juillet 2021 (p. 2)
- Comment obtenir le remboursement anticipé d'un voyage annulé ? (p. 3)
- Panorama de la consommation alimentaire en France (p. 4)
- Quel bilan pour l'étiquetage nutritionnel ? (p. 5)
- Démarchage téléphonique : le manque d'ambition du gouvernement (p. 6)
- Attention aux tiques ! (p. 7)
- Soldes d'été (p. 7)

#### EN BREF...

- Brèves (p. 8)

#### AGENDA

(p. 8)

#### A justice lointaine, déconsommation certaine ?

Partout en France, les tribunaux judiciaires font face à d'importants délais d'audiencement. A l'allongement du calendrier dû à la situation sanitaire s'ajoute des problèmes plus structurels. A Paris, les renvois d'audiences peuvent excéder 2 ans ; il en est plus particulièrement ainsi dans les chambres spécialisées en droit de la copropriété ou de la construction.

Selon la Chancellerie, le stock des tribunaux judiciaires français a augmenté de plus de 60 000 affaires (dont 40 000 civiles). Le contentieux de la consommation en est impacté : le délai moyen de traitement des affaires civiles en première instance était de 420 jours en 2018 (médiane européenne : 201 jours), avant la pandémie.

Les causes de la lenteur excessive de l'institution judiciaire sont connues : accroissement du contentieux, complexification de la procédure, etc... alors même que beaucoup de contentieux ont été déjudiciarisés (surendettement par exemple) ou que des solutions partielles ont été mises en place (médiation obligatoire avant toute saisine de la justice par exemple).

Cependant, la lenteur de la justice révèle surtout un manque chronique de moyens matériels et humains : 8.355 magistrats en France, soit 9,1 pour 100.000 habitants, contre 20 par exemple en Autriche, ou 25 en Allemagne, et des dotations budgétaires de moitié inférieures par exemple à l'Allemagne (69,50 € par habitant en 2018 en France). Le récent projet de loi pour la confiance dans l'institution judiciaire n'y change rien : le « *plan d'embauche historique* » étant en réalité un recrutement d'auxiliaires et de contractuels, qualifié de « *sucre ultrarapide* » par le Ministre de la Justice.

Cette lenteur est inquiétante parce que les premières victimes sont les justiciables, notamment les plus précaires qui pourraient être tentés notamment de privilégier les solutions ou des comportements hors-système pour ne pas relever d'un ordre social et juridique où ils ne peuvent pas faire reconnaître leurs droits dans des conditions satisfaisantes.

# 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](http://www.afoc.net)  
[afoc@afoc.net](mailto:afoc@afoc.net)

DIRECTRICE DE LA PUBLICATION **Nathalie HOMAND**  
ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL JUILLET 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 €

## COVID-19 : UN CERTIFICAT SANITAIRE EUROPÉEN EN PLACE LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2021

Depuis le 3 mai, toute personne vaccinée contre la Covid-19 se voit remettre, après l'injection, une attestation de vaccination dite « certifiée » au format papier, par le professionnel de santé. Cette attestation de vaccination est disponible sur le téléservice mis à disposition des professionnels de santé.

Cette attestation contient l'identification de la personne vaccinée, le nom du vaccin pour la dernière injection, la date de la dernière injection et son statut vaccinal. Elle comporte aussi deux cachets électroniques visibles :

- le Datamatrix, sorte de QR code authentifiant le document via la norme 2D-DOC employée par l'administration française pour certifier ses documents ;
- le QR code qui permet, en le flashant, de stocker l'attestation dans la fonctionnalité Carnet de l'application mobile TousAntiCovid, téléchargeable gratuitement sur AppStore ou Google Play Store.

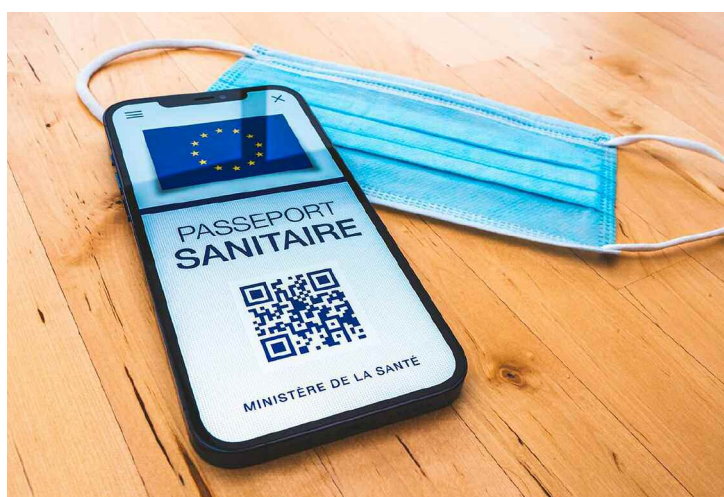
Il est possible de télécharger soi-même son attestation de vaccination certifiée via un téléservice spécifique. La version papier restera toutefois disponible lors de la vaccination. Par ailleurs, pour les personnes qui ne maîtrisent pas internet ou qui n'y ont pas accès, l'Assurance Maladie pourra leur adresser l'attestation par courrier.

Un dispositif d'assistance téléphonique gratuit est mis à la disposition des utilisateurs 7j/7, de 9h à 20h au 0 800 08 71 48.

Dans le même temps, pour permettre la reprise des déplacements dans l'Union européenne (UE), la Commission européenne a officiellement adopté le certificat Covid numérique le 14 juin 2021. Ce certificat est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2021 dans tous les États membres (pour une durée de 12 mois).

Ce passeport sanitaire européen permettra de justifier d'une vaccination contre la Covid-19, d'un test négatif ou d'une immunité à la suite d'une infection.

Ainsi, même si ce passeport n'est pas obligatoire pour partir en vacances en Europe cet été, il devrait faciliter les déplacements des Français hors de l'hexagone en dispensant ses titulaires de restrictions supplémentaires (quarantaine, autoconfinement...).



## COMMENT OBTENIR LE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ D'UN VOYAGE ANNULÉ ?

La pandémie mondiale a contraint les agences de voyages à annuler les voyages souscrits par les consommateurs (voyages à forfait comme par exemple : vol + hébergement).

L'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020, prise par le gouvernement, a permis aux agences de voyages de proposer de manière exceptionnelle des avoirs valables 18 mois à la place des remboursements habituellement prévus par le cadre juridique général (article L. 211-14 du code du tourisme) et ce, pour les voyages entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020.

Toutefois, une commission a été créée afin de venir en aide aux voyageurs rencontrant des difficultés financières et souhaitant un remboursement anticipé à la place d'un avoir. Elle est composée à parité de représentants du monde consommériste et de ceux des professionnels. La Médiation du Tourisme et Voyage (MTV) s'assure de la gestion technique des réclamations.

La commission traite les demandes de remboursement anticipés concernant les voyages à forfait (ex : réservation de vol + hébergement) ou un service de voyages autre qu'un transport sec (ex : hébergement, location de voiture, concerts, visites guidées...) auprès d'un professionnel du tourisme français (physique, c'est-à-dire en agence, ou en ligne) :

- dont le séjour a été résolu (annulé) entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020 du fait des conséquences de la crise de la covid-19,
- ayant reçu un avoir correspondant aux fonds versés au professionnel du tourisme,
- n'ayant pas encore utilisé cet avoir pour l'achat d'un nouveau séjour ou d'une prestation de service de voyage.

Attention : les vols secs ne sont pas concernés par les dispositions spéciales de l'ordonnance. Le règlement européen n° 261/2004 s'applique ; **le voyageur est en droit d'exiger un remboursement.**

Pour se voir rembourser de façon anticipée, les personnes saisissant la commission paritaire doivent justifier d'au moins une des conditions suivantes :

- une dégradation de la situation financière,
- une mutation professionnelle à l'étranger,
- une maternité avec avis médical d'interdiction de voyager,
- un décès de l'un des participants,
- un risque lié à la dégradation de son état de santé.

La Commission peut être saisie depuis le 31 août 2020, dans le cadre d'un voyage à forfait résolu (annulé) entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020 du fait des conséquences de la crise de la covid-19, via le formulaire dédié suivant : <http://bit.ly/Formulaire-Commission-remboursement-avoirscovid>.

La commission indique avoir pour objectif de traiter les dossiers reçus au plus tard 3 semaines après la saisine du consommateur. Le professionnel qui a délivré un avoir et le consommateur sont directement tenus informés de la décision de l'avis de la commission.

Pour en savoir plus :

- Article INC « *Coronavirus (Covid-19) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés* »
- Article INC « *Coronavirus (Covid-19) : Quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?* »
- Fiche pratique INC « *Voyage à forfait, prestation de voyage liée : quels sont vos droits ?* »
- Fiche pratique INC « *Voyager en avion : vos droits* »

## PANORAMA DE LA CONSOMMATION ALIMENTAIRE EN FRANCE

Un individu en France ingère chaque jour environ 2,4 kg d'aliments, dont la moitié d'aliments solides et la moitié de boissons. Parmi les aliments solides, on compte 2/3 de produits d'origine végétale (produits céréaliers, fruits et légumes) et 1/3 de produits d'origine animale (lait, viande principalement). La part des fruits et légumes importés dépasse 40 % pour certains produits tels que les tomates, les concombres, les pêches/nectarines et le raisin de table (hors agrumes et bananes non produits en métropole). Ils constituent un des principaux postes de transport de denrées alimentaires, juste après l'alimentation animale.

La consommation journalière de boissons (1 268 g/jour/personne) est dominée par l'eau ingérée dont la moitié est de l'eau en bouteille.

Le régime alimentaire est très variable selon les individus et les types de population. Grâce à l'enquête nationale sur les consommations alimentaires (INCA 2) réalisée par l'ANSES, nous pouvons connaître le régime alimentaire selon les caractéristiques sociodémographiques des ménages (âge, sexe, niveau de revenu, niveau d'études, localisation).

S'agissant de la consommation de viande, il apparaît une grande dispersion dans la population. Les personnes modestes, les jeunes et les personnes âgées sont aussi celles qui consomment le moins de viande. L'étude INCA3, publiée en 2017, indique par ailleurs que les aliments sont de plus en plus consommés sous forme transformés : les légumes, les céréales, la viande, le poisson. La consommation de sandwiches, pizzas, et autres pâtisseries salées est également en augmentation par rapport à l'enquête INCA2. Par contre, la consommation de légumineuses est stable, elle reste marginale à moins de 10 g par jour.

Les fruits et légumes et les poissons et crustacés sont les produits dont la part importée est la plus élevée, qu'ils soient frais, congelés ou transformés. Pour les légumes et fruits les plus consommés selon l'enquête INCA2, la part importée des volumes commercialisés (tous usages) peut atteindre 40 à 50 % pour les légumes (tomates, concombres, courgettes). Les pommes sont essentiellement produites en France, mais c'est loin d'être le cas pour les autres fruits. Les agrumes et les bananes ne sont bien entendu pas produits en métropole. Pour les cinq autres fruits les plus consommés, les importations représentent entre 39 % (poires) et 74 % (raisins) des volumes commercialisés en France. Les importations viennent en complément de la production métropolitaine de pleine saison, avec des produits venus d'Espagne en mai/juin, et auparavant du Maroc ou d'autres pays en hiver. Elles assurent donc une consommation de légumes hors de la saison de production en France. Le même phénomène intervient pour les fruits. Près de la moitié des importations de fruits proviennent d'Espagne, des Canaries, des Baléares et d'Italie ; le reste vient de zones très diverses, souvent lointaines (Afrique, Amérique latine). Le pic d'importations se situe en décembre avec l'importation de 300 kt de fruits frais.

L'étude INCA 2 révèle que l'assiette des Français adultes contient 44 % de glucides, 39 % de lipides, et 17 % de protéines. La ration calorique journalière recommandée se compose quant à elle de 50 % de glucides, 35 % à 40% de lipides et 15 % de protéines.

Comparé aux recommandations, nous mangeons donc encore trop de lipides et de protéines et pas assez de glucides, notamment de glucides complexes apportés par exemple par le pain et les produits céréaliers.

Source : « L'empreinte énergétique et carbone de l'alimentation en France de la production à la consommation », sous couvert de l'ADEME.

## QUEL BILAN POUR L'ÉTIQUETAGE NUTRITIONNEL ?

Pour mémoire, on rappellera que depuis l'adoption de l'arrêté du 31 octobre 2017, les distributeurs et les industriels du secteur alimentaire peuvent se conformer à un nouvel étiquetage comportant le Nutri-Score. Cet affichage rend compte de la qualité nutritionnelle des produits en les classant du vert foncé à l'orange foncé et selon une note de A à E. Ce dispositif n'est pas obligatoire.

Trois ans après l'apparition du Nutri-Score sur les produits de consommation alimentaire, l'Observatoire de l'alimentation dresse un bilan du dispositif dont la vocation est double : inciter les populations à orienter leurs achats vers des produits plus sains et pousser les industriels à proposer une alimentation de meilleure qualité.

En septembre 2020, 500 entreprises de l'agroalimentaire étaient engagées dans la démarche Nutri-Score, ce qui représente plus de la moitié des volumes de vente. 89 % des produits présentant cet affichage nutritionnel sont vendus en grandes et moyennes surfaces ou par des distributeurs spécialisés. La classe A (meilleure qualité nutritive) est la plus représentée (31,7 %) ; la classe E (moins bonne qualité nutritive) représente 9,6 % des produits.

Ce sont les marques de distributeurs et les marques nationales qui apposent le plus régulièrement le logo sur leur produit, même si ces dernières « *labellisent* » davantage les produits les mieux classés. Si les marques nationales apposent ce logo principalement sur les emballages, les marques de distributeurs apposent le logo à la fois sur les emballages mais aussi en ligne (la proportion de produits classés A ou B est plus élevée pour les emballages que pour le e-commerce).

Globalement, la part de marché des produits étiquetés Nutri-Score est en progression constante même si cette progression est plus observée chez les marques des distributeurs qu'auprès des marques nationales.

Sept catégories de produits qui figurent parmi les plus chargés en glucides, en sodium ou en lipides ne sont pas signalés par le Nutri-Score. Parmi eux : les confiseries, les fromages, les produits apéritifs, les margarines... L'AFOC souhaite leur intégration dans le dispositif.

L'affichage du Nutri-Score est apprécié par les consommateurs. 93 % des personnes interrogées ont identifié le logo en septembre 2020 et 66 % savent à quoi il se rapporte. Pour un tiers des sondés, il est déterminant dans le choix des achats. Plus d'un Français sur deux dit avoir changé ses habitudes de consommation grâce à ce nouvel étiquetage.

Le bilan souligne les effets bénéfiques sur la santé : les personnes consommant des aliments mieux classés présentent moins de risque de maladies chroniques (maladies cardiovasculaires, cancers, asthmes...).

Le logo est jugé facile à identifier et à comprendre par les populations, toutes catégories sociales confondues. Selon le sondage réalisé auprès des consommateurs, il améliore le consentement à payer pour des produits plus sains et diminue l'achat de produits de mauvaise qualité nutritionnelle.

Depuis son adoption en France, ce système de classification a été suivi par six pays européens (Allemagne, Belgique, Espagne, Luxembourg, Pays-Bas, Suisse). En janvier 2021, une gouvernance européenne du Nutri-Score s'est également mise en place. Enfin, le programme national 2019-2023 prévoit que l'affichage du Nutri-Score soit étendu aux produits vendus en vrac et à l'alimentation dans la restauration hors-foyer.

Source : <https://www.vie-publique.fr/>

## DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE : LE MANQUE D'AMBITION DU GOUVERNEMENT



L'AFOC et d'autres associations de consommateurs (ADEIC, ALLDC, CSF, CNAFAL, CNAFC, CLCV, Familles de France, Familles Rurales, INDECOSA-CGT, UFC-Que Choisir et Unaf) ont dénoncé au mois de mai dernier, par voie de communiqué de presse, le peu d'empressement du gouvernement pour lutter contre le fléau du démarchage téléphonique.

Alors que le démarchage téléphonique s'est accentué avec la crise sanitaire, on attendrait du Gouvernement qu'il use de sa prérogative pour instaurer des règles intransigeantes pour garantir la tranquillité des consommateurs. Or, un projet de décret en cours autorise pourtant des créneaux de plus de cinquante heures d'appel par semaine, sur six jours. Du lundi au vendredi, la prospection serait autorisée de 9 heures à 19 heures et de 10 heures à 18 heures le samedi, avec seulement une et deux heures de répit respectivement le midi.

S'indignant d'un projet beaucoup trop peu ambitieux, et dans l'attente d'obtenir l'interdiction du démarchage téléphonique sauf consentement exprès, l'AFOC et les associations signataires du communiqué appellent à l'instauration d'un cadre strict leur permettant de refuser ces appels.

Pour mémoire, on rappellera que, dans l'attente d'imposer aux professionnels de recueillir l'accord des consommateurs pour les démarcher par téléphone (un système qui a fait ses preuves à l'étranger), les associations de consommateurs ont obtenu par la loi, des avancées pour assainir le secteur. Bloctel, la liste d'opposition, a été renforcé en limitant ses exemptions. Les sollicitations illicites (non-consultation de Bloctel, usurpation d'identifiant téléphonique, etc.) sont désormais sanctionnées par des amendes dissuasives. Le démarchage à la rénovation énergétique et la pratique « *un appel, un contrat* » en assurance sont désormais proscrits.

Déterminées à lutter contre le fléau du démarchage téléphonique, les associations l'ADEIC, l'AFOC, l'ALLDC, la CSF, le CNAFAL, la CNAFC, la CLCV, Familles de France, Familles Rurales, INDECOSA-CGT, l'UFC-Que Choisir et l'Unaf ont rappelé qu'elles demandaient l'interdiction du démarchage téléphonique non sollicité et que dans cette attente, elles exhortent le Gouvernement à la réécriture intégrale du projet de décret afin de :

- Réduire drastiquement les créneaux horaires durant lesquels le démarchage téléphonique non sollicité est autorisé ;
- Généraliser le droit des consommateurs qui déclinent une proposition commerciale à ne pas être rappelés, conformément à ce qui a été obtenu par la loi sur le secteur de l'assurance.

## ATTENTION AUX TIQUES !



Pour mieux prévenir la maladie de Lyme ainsi que d'autres maladies, une cartographie de la répartition des tiques porteuses d'agents pathogènes recense les régions les plus touchées par les piqûres de tiques.

Elle est proposée par l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (INRAE) sur internet : <https://www.citique.fr/signalement-tique/> ou depuis l'application Signalement Tique.

À la suite d'une hausse de 47 % des piqûres de tiques signalées dans les jardins au printemps 2020, un nouveau volet du programme CiTIQUE, TiQUoJARDIN est lancé de manière expérimentale dans les jardins privés des communes du Grand Nancy (<https://www.citique.fr/tiquojardin/>).

Pour mémoire, on rappellera que si toutes les tiques ne sont pas infectées, certaines sont dangereuses (environ 15 %), et sont des vecteurs d'agents pathogènes, qui transmettent la maladie de Lyme. Cette maladie infectieuse peut s'attraper après une piqûre de tique infectée par la bactérie borrelia, notamment dans les forêts, les zones boisées et humides, les herbes hautes des prairies. Il existe également un risque de piqûres dans les jardins privés. La maladie de Lyme n'est pas contagieuse. Elle peut néanmoins parfois être invalidante (douleurs articulaires, paralysie partielle des membres...).

Les régions les plus touchées sont le Grand Est, la Bourgogne-Franche-Comté, l'Auvergne-Rhône Alpes et la Nouvelle Aquitaine.

## SOLDES D'ÉTÉ

Initialement prévus du 23 juin au 20 juillet 2021 (soit le dernier mercredi du mois de juin tombant cette année après le 28 du mois), les soldes d'été 2021 débiteront finalement le mercredi 30 juin 2021 à 8 heures et se termineront le mardi 27 juillet 2021, la période légale de soldes étant désormais de 4 semaines.

Les dates des soldes chez les acteurs du commerce en ligne sont alignées sur les dates des soldes nationales du commerce physique, quel que soit le lieu du siège de l'entreprise.

L'AFOC rappelle que les articles soldés doivent clairement afficher une réduction de prix et que les articles achetés en soldes bénéficient des mêmes garanties que les autres articles. L'annonce « *ni repris, ni échangé* » ne dispense donc pas le vendeur d'échanger ou de rembourser l'article en cas de vice caché ou de non conformité.



# EN BREF...

## Banque

En cas de paiement frauduleux, le titulaire de la carte piratée doit être remboursé sous un jour ouvrable au plus tard suivant la réception de la contestation, sauf s'il y a suspicion de fraude du client. Source : ACPR et Banque de France

## Automobiles

Le gouvernement a lancé une application mobile baptisée Simplimmat. Disponible sur l'Appstore et Google play, ce nouvel outil permet de réaliser, gratuitement et en quelques clics, toutes les démarches administratives en lien avec la vente, l'achat ou l'immatriculation d'un véhicule d'occasion. Avant d'être généralisée à tout le territoire, cette version est utilisable uniquement lorsque le vendeur est domicilié dans l'un des 3 départements tests suivants : l'Eure, l'Eure-et-Loire, les Yvelines, quel que soit le domicile de l'acheteur.

## Chèques-vacances

Les chèques-vacances émis en 2020 peuvent être utilisés jusqu'à la fin de l'année 2022 et échangés au cours du premier trimestre 2023 (article L 144-12 du code du tourisme). Pour valider la demande d'échange, les bénéficiaires doivent utiliser le service **France Connect**. Pour les versions papier, il faut envoyer les titres de chèques-vacances en lettre recommandée avec avis de réception à ANCV / E TSA 84 380 - 77438 Marne la Vallée Cédex 2. Le coût de cet échange est de 10 €.



## SEPTEMBRE

28 au 30 Congrès de l'Union Sociale de l'Habitat à  
Bordeaux

## OCTOBRE

7 Conseil d'Administration de l'Institut national  
de la consommation (INC)

## 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