

# Revue Trimestrielle n°1

## L'Info Conso du CNAFAL

### Dossier spécial "Loi consommation"

Janvier-Février-Mars 2014



L'accès aux droits, fondement d'une démocratie .....	3
Focus : le logement et l'emploi, quelle relation ? Retour sur le rapport de la Fondation Abbé Pierre 2014 .....	4
Actualité : adoption de la loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) .....	5
Dossier central : la loi relative à la consommation promulguée !! .....	8
Dans nos départements – Le CDAFAL 75 écrivain public, un service qui se nourrit de l'expérience d'associations de consommateurs .....	12
Base Documentaire .....	13

#### CNAFAL

108 Avenue Ledru Rollin – 75011 PARIS  
 @ cnafal@cnafal.net. / [www.cnafal.org](http://www.cnafal.org)  
 ☎ Secrétariat 01.47.00.02.40 - 📠 01.47.00.01.86

#### Administrateurs du secteur consommation

Claude RICO, Vice-Président, Manuel MESSEY, Secrétaire Général Adjoint

Service Juridique consommation du CNAFAL : Hugo CADET - 01.47.00.02.40 - [juristeconso@cnafal.net](mailto:juristeconso@cnafal.net)

Rédacteur : Hugo CADET, avec la participation de Sylvie EIBICHT du secrétariat pour la mise en page.

### **Programme de la revue :**

Alors que l'anniversaire du DALO, nous rappelle à tous l'urgence quant à la situation du logement, nous envisagerons ce thème sous un angle inhabituel à travers son lien avec l'emploi, tel que l'a entrepris la Fondation Abbé Pierre dans son rapport annuel 2014.

Deux grandes lois, qui intéressent le secteur consommation ont été définitivement adoptées et viennent renforcer d'une manière considérable la protection des citoyens-consommateurs, il s'agit de la Loi « ALUR » ainsi que la loi relative à la Consommation.

La Loi ALUR sera traitée dans le cadre de la rubrique « Zoom », avant de faire l'objet d'un dossier central dans un prochain numéro. Le dossier central reviendra sur la loi relative à la consommation qui vient d'être promulguée : malgré la censure du fichier positif, celle-ci restera une œuvre phare pour les consommateurs qui retrouvent par ce biais du pouvoir d'agir ([Voir Communiqué de presse du CNAFAL](#))

Enfin, dans la rubrique « dans nos départements », le CDAFAL 75 vous présente sa nouvelle activité d'écrivain public.

*Comme à l'accoutumée, la revue vous présente la jurisprudence et la législation et vous propose un espace documentaire.*

« C'est au fond qu'il n'y a qu'une seule race, l'humanité »

Jean Jaurès

## L'accès aux droits, fondement d'une démocratie

Matrice de notre société, la déclaration des droits de l'homme et du citoyen rappelle les exigences de notre Etat de droit « *toute société dans laquelle la garantie des droits n'est pas assurée, ni la séparation des Pouvoirs déterminée, n'a point de constitution* » (Article 16 de la Déclaration du Droit de l'Homme et du Citoyen).

Grand intellectuel progressiste de cette époque, Condorcet y fait écho comme le rappelle ce fragment de pensée « *sous une constitution libre, un peuple ignorant est esclave* ».

Bien plus que le reflet des Lumières, ces principes donnent à réfléchir sur certains faits qui caractérisent notre modèle actuel. La question des moyens donnés à la justice et de la connaissance qu'ont les citoyens de leurs droits, sont les deux faces d'une même pièce :

- ✓ **Le budget consacré à la justice est dérisoire** : la France est 37<sup>ème</sup> sur 43, en ce qui concerne le PIB consacré à la justice. C'est ce que rappellent certains faits récents liés à un fax vieillissant au parquet de Bobigny, une pénurie d'encre dans un fax et une absence de contrat de maintenance, qui ont conduit à une libération conditionnelle accidentelle, car l'audience relative au recours de la personne mise en examen n'avait pas pu avoir lieu. Certaines autres administrations essentielles, comme la DGCCRF, qui participent à cette justice, ne sont plus en capacité d'assurer leurs missions comme l'illustre la symptomatique affaire de la viande de cheval.
- ✓ **Un accès au droit compromis par la réalité économique et sociale** : si les recours existent en théorie, une analyse de la réalité exclut d'en faire un dogme. En effet, comment accéder à la justice, si on ignore que nos droits sont bafoués ? Or, comme le confirme les remontées quasi-quotidiennes de notre réseau, de nombreuses personnes sont en situation d'exclusion, que ce soit dans les milieux urbains, périurbains ou ruraux. La paupérisation croissante de la société, le chômage, la faiblesse du lien social et le repli communautaire génèrent une défaillance citoyenne, obstacle à la jouissance des droits. Sans cette étape essentielle, nulle procédure n'est possible.

Dans ce contexte, les associations d'accès aux droits sont primordiales car elles sont parfois le seul recours à une famille plongée dans l'isolement et la pauvreté. Les logiques budgétaires ne peuvent faire oublier cette réalité aux décideurs, qui devraient sanctuariser ce qui n'a pas de coût pour notre société.

Publié en 2009 et encore d'actualité, le « rapport Laurent » préconisait de réduire le nombre d'associations de consommateurs, sans parvenir à évaluer les conséquences désastreuses d'une telle réforme. Il en résulterait surtout l'affaiblissement considérable du maillage territorial qui agit au plus près des familles, et qui par sa diversité est susceptible de prendre en compte les différentes catégories de la population.

Dans le champ du CNAFAL, la consommation au sens large et le logement sont des thèmes très importants, dans la mesure où ils recouvrent la notion de besoins essentiels. Définitivement adoptées, les lois « consommation » et « ALUR » contiennent des mesures qui tentent de permettre une meilleure effectivité des droits.

### **Alors quelles sont ces mesures ?**

- ✓ L'action de groupe, l'extension du caractère abusif d'une clause reconnue à tous les contrats en cours, certaines nouvelles prérogatives de la DGCCRF comme le « client mystère », ou encore la possibilité de prononcer des amendes administratives, le renforcement de certaines infractions pénales, comme l'abus de faiblesse.
- ✓ Le renforcement des pouvoirs des autorités compétentes en matière de police spéciale du logement (astreinte pour les logements insalubres), l'exercice par les présidents d'ECPI des pouvoirs de police spéciale...

Ces mesures, sont autant d'avancées, en ce qu'elles permettent de contribuer à renforcer l'effectivité des droits au bénéfice des plus fragiles. Cette ambition ne sera plus là, dès lors que faute de moyens, certains dispositifs seront vidés de leur substance.

*Le CNAFAL sera vigilant notamment lors des prochaines lois de finances et veillera à ce que les moyens engagés soient conformes aux ambitions dévoilées.*

## Focus : le logement et l'emploi, quelle relation ? Retour sur le rapport de la Fondation Abbé Pierre 2014

Le 7 mars dernier, le DALO<sup>1</sup> fêtait tristement son 5<sup>ème</sup> anniversaire avec, en Ile-de-France, les demandes de 41 375 ménages prioritaires et urgentes (hausse de 9% par rapport à l'année dernière). Cela nous rappelle à tous la gravité de la situation, face à laquelle il faut souhaiter que la politique gouvernementale produise certains résultats.

Le logement est au carrefour de beaucoup de choses, comme nous le rappelle la Fondation Abbé Pierre dans son rapport dévoilé le 31 janvier. Ce document insiste sur un aspect singulier, celui du lien entre logement et emploi.

Tout un symptôme, les jeunes sont encore ceux qui se retrouvent aux portes de l'emploi et du logement : la part des 18-34 ans vivant chez leurs parents et ayant un emploi précaire dépassait 50% en France en 2008...

Deux constats :

- ✓ Il est toujours plus délicat de trouver un logement : la difficulté d'accéder à la propriété, la faible mobilité des locataires du secteur privé, l'augmentation de la demande dans le parc HLM, la pression sur le secteur de l'hébergement limitent les perspectives résidentielles.
- ✓ S'il existe un lien fondamental entre emploi et logement, le premier est marqué par la flexibilité, la précarité et la mobilité, tandis que le second est plutôt marqué par la rigidité.

Ces problématiques éloignent les populations des bassins d'emplois et ceux qui en ont un, souvent faiblement rémunéré, voient leurs finances grevées par des déplacements coûteux.

En tant de facteur de développement économique et territorial, le logement doit être reconsidéré, car il est un frein au recrutement et à la mobilité professionnelle, en raison **de la difficulté à se loger dans les territoires attractifs**.

➤ *Chiffres du CREDOC : 2 millions de personnes auraient refusé un emploi « parce que cela les aurait obligé à déménager, occasionnant un surcoût ».*

En matière de compétitivité, Louis Gallois a remis un rapport important, estimant que le logement aurait dû occuper un chapitre important au regard du lien fondamental qui existe entre développement économique et logement. Au cœur de cette relation, on sait que l'impact du coût du logement est un frein considérable à l'emploi...

Le rapport de la Fondation Abbé Pierre suggère une meilleure articulation entre emploi et habitat, au moyen d'un découplage entre les deux univers institutionnels et politiques. En rappelant la nécessité de reconstruire le lien entre habitat et emploi, le rapport souligne que la stratégie résidentielle et familiale a pris le pas sur la logique professionnelle. En effet, nos concitoyens préfèrent d'abord choisir leur lieu de vie et gérer ensuite les contraintes que cela implique en matière d'emploi et de déplacements.

<sup>1</sup> Droit Opposable Au Logement

## Actualité : adoption de la loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR)

En raison de l'importance du domaine, ainsi que son urgence, le logement est sans aucun doute un des domaines où le gouvernement a le plus légiféré. Outre de multiples ordonnances visant à accélérer l'effort de construction, une loi du 18 janvier 2013 relative à la mobilisation du foncier public est venue renforcer les obligations de production de logement social, auxquelles des moyens supplémentaires sont ajoutés. La loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové intervient donc dans cette continuité. Définitivement adoptée le 20 février 2014, la loi ALUR a été globalement validée par une [décision du Conseil constitutionnel du 20 mars 2014](#) qui a tout de même remanié le dispositif lié à l'encadrement des prix. Ce texte très important, de par sa taille et ses avancées, n'a pas été un « long fleuve tranquille » au regard de l'âpreté des discussions. La Garantie Universelle des Loyers (GUL), l'encadrement des loyers, ou encore bien d'autres mesures ont suscité d'importantes levées de boucliers de la part des principaux « Lobbying » (ex : la FNAIM). Son domaine d'intervention est vaste : logement social, rapports propriétaires-locataires, copropriétés, simplification du droit de l'urbanisme.

*Certaines organisations comme le DAL ou la CNL sont très réservées sur ce texte de loi, la plate-forme logement des mouvements sociaux à laquelle elles appartient (avec le CNAFAL) s'est d'ailleurs fortement mobilisée notamment dans le but d'interdire les expulsions ([Photos de la manifestation+ communiqué de presse du CNAFAL](#))*

### Quelles sont les principales avancées du texte de loi ?

**Une meilleure protection des locataires**, avec l'encadrement des loyers, la garantie locative universelle, la réduction des honoraires, la mise en place de frais de sanctions liées à une rétention abusive du dépôt de garantie, la réduction des prescriptions en matière de récupération des charges à trois ans et de révision des loyers à un an

**L'encadrement des professions immobilières** est aussi le fruit de dysfonctionnements d'un secteur dont on a souvent pointé du doigt les dérives (ex : les marchands de listes). Outre l'obligation de compte séparé pour les syndics, la mise en place d'une obligation de formation continue pour tous les professionnels, l'installation d'un conseil national de la transaction et de la gestion immobilière chargée d'élaborer des règles déontologiques doivent permettre de limiter les abus.

**L'amélioration de la prévention contre l'expulsion** : renforcement de la coordination départementale des actions de prévention des expulsions, l'obligation pour les bailleurs de saisir la CCAPEX deux mois avant de faire délivrer une assignation aux fins de constater la résiliation du bail (sous peine d'irrecevabilité), mise en place d'une charte pour la prévention de l'expulsion.

**La facilitation des parcours de l'hébergement au logement** : le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) participe à la stratégie de prise en charge des personnes sans-abri ou mal logées, la Loi ALUR prévoit donc de renforcer la légitimité des SIAO, en créant un cadre juridique et en mettant en place les plans départementaux d'action pour le logement et l'hébergement *des personnes défavorisées*.

**La lutte contre l'habitat indigne et contre les copropriétés en difficulté** constitue un chapitre important du texte de loi, s'inspirant notamment du [rapport](#) des sénateurs Dominique BRAYE et Claude DILAIN (mai 2013).

- ✓ **Copropriétés en difficulté** : la création d'un fonds de prévoyance, la création d'un registre national des copropriétés, la révision des procédures dédiées aux difficultés rencontrées par les copropriétés (procédure d'alerte, procédure relative à la copropriété en difficulté, procédure de carence).
- ✓ **Lutte contre l'habitat indigne** : nouveaux pouvoirs en matière de police spéciale du logement (possibilité astreinte par arrêté, en cas de travaux prescrits inexécutés), mobilisation du notaire pour vérifier qu'un acquéreur n'a pas déjà été condamné au titre du logement insalubre.

**L'urbanisme** est aussi concerné par cette loi, avec par exemple, la fin progressive de l'instruction des autorisations d'urbanisme par les services de l'Etat, le transfert du plan local d'urbanisme à l'intercommunalité dans les trois ans de l'entrée en vigueur du texte, sauf opposition de 25 % des communes représentant 20 % de la population.

*Pour vous permettre d'informer et de conseiller les familles en conséquence, un prochain numéro ira dans le détail de ces dispositifs.*

## Législation

### Logement et immobilier

La loi de finances pour 2014 prévoit que les départements, dans le cadre d'un vote, pourront augmenter le taux des droits de mutation de 3,8% à 4,5%, soit une hausse maximale de +0,7% (article 77 de la loi de finances)<sup>2</sup>.

#### **Loi de finance pour 2014**

En application de l'article 93 de la loi 2012-1404 qui permet de rétablir les allocations de logement familial et social en cas de procédure de surendettement, un décret précise la procédure qui permet de maintenir les allocations de logement tout au long de la procédure de surendettement.

#### **Décret du 17 décembre 2013**

Un décret modifie à la marge le dispositif DALO. Ainsi, la composition de la commission est légèrement modifiée et les critères d'appréciation de la situation d'un demandeur logé ou hébergé par ses ascendants sont précisés (degré d'autonomie du demandeur, âge, situation familiale...).

#### **Décret du 11 février 2014 relatif au droit au logement opposable**

La composition du Haut comité pour le Logement des Personnes Défavorisées a changé, le nombre de membres est porté à 17 au lieu de 14.

#### **Décret du 31 janvier 2014 portant nomination au Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées**

Une ordonnance vise au développement de « logements à prix maîtrisés, caractérisés soit par un niveau de loyers intermédiaires entre ceux du parc social et ceux du reste du parc privé, soit par un prix d'acquisition inférieur à celui du marché ».

#### **Ordonnance du 20 février relative au logement intermédiaire**

En atteignant 124,83 sur un an, l'indice de référence des loyers (IRL) a augmenté de 0,69%.

#### **Outil de calcul de l'IRL**

### Energie

En cas de coupure pour non-paiement des factures d'énergie (gaz, électricité, eau), le fournisseur est dans l'obligation d'alerter les services sociaux.

#### **Décret du 27 février 2014**

### Taux d'intérêt légal

En cas de retard de paiement, par exemple vis-à-vis de l'administration fiscale, le taux d'intérêt légal est fixé à 0,04% pour l'année 2014.

#### **Décret du 4 février 2014 fixant le taux de l'intérêt légal pour l'année 2014**

### Divers

Le décret du 27 décembre 2013, qui impose aux voitures de tourisme avec chauffeur, un délai obligatoire de quinze minutes entre la réservation et la prise en charge du client a été suspendu dans le cadre d'un recours en référé.

#### **Décret + Suspension en référé**

Le tarif des maisons de retraite ne pourront augmenter plus de 1% pour le prix de journée en 2014.

#### **Arrêté du 26 décembre 2013**

M. Lionel TARDY interroge M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur les articles R. 411-1 à R. 411-7 du code de la consommation, portant sur l'agrément des associations de consommateurs.

#### **Réponse ministérielle de Benoit Hamon**

<sup>2</sup> Taxe sur la publicité foncière + droits d'enregistrements

## Jurisprudence

### Vente

Lorsque une vente est annulée pour vice caché, le vendeur doit, dans tous les cas, restituer l'intégralité du prix à l'acheteur et ce, sans que l'on tienne compte de la dépréciation du véhicule.

**Arrêt du 19 février 2014**

### Caution

Pour qu'il soit valable, un engagement de caution ne doit pas être disproportionné par rapport aux biens et revenus respectifs.

**Arrêt du 30 octobre 2013**

### Prêt entre particuliers

En matière de prêt entre particuliers, l'article 1341 du Code civil pose le principe de la preuve par écrit des actes juridiques, avec une exception, lorsque l'une des parties n'a pas eu la possibilité matérielle ou morale de se procurer une preuve littérale de l'acte juridique (c'est le cas lors de liens d'affection très étroits et très anciens unissant les parties).

**Arrêt du 29 janvier 2014**

### Assurance

Si l'assuré est obligé de répondre exactement aux questions précises posées par l'assureur, l'assureur ne peut se prévaloir de la réticence ou de la fausse déclaration intentionnelle de l'assuré, que si celles-ci procèdent des réponses qui sont apportées aux questions.

**Ch. Mixte, 7 février 2014**

### Communications électroniques

Dans le cadre d'un abonnement « Triple Play »<sup>3</sup>, les modifications apportées aux conditions générales de vente sont opposables aux clients, si celui-ci en a été informé au moins un mois avant leur entrée en vigueur et qu'il dispose de la faculté de résilier 4 mois après celle-ci.

**Arrêt du 27 novembre 2013**

### Crédit à la consommation

Si l'acte de prêt ne permet pas à l'emprunteur de s'interroger sur le calcul du Taux Effectif Global (TEG), le délai de prescription part du jour où celui-ci a eu connaissance de l'erreur de calcul.

**Arrêt du 16 octobre 2013**

En sollicitant le plan conventionnel par lequel sa dette avait été aménagée, le débiteur a reconnu l'existence de la créance de la banque, de sorte que le délai de prescription se trouve interrompu.

**Arrêt du 9 janvier 2014**

### Logement /immobilier

Aucune somme d'argent n'est due, à quelque titre que ce soit, à l'agent immobilier avant que l'opération pour laquelle il a reçu un mandat écrit ait été effectivement conclue et constatée.

**Arrêt du 27 novembre 2013**

Bien que la faculté de rétractation, prévue à l'article L. 271-1 du Code de la construction et de l'habitation en matière de vente immobilière, soit personnelle, son effet est opposable non seulement au vendeur, mais aussi au coacquéreur, même si ce dernier n'a pas voulu se rétracter.

**Arrêt du 4 décembre 2013**

Ce n'est pas parce qu'il n'a pas été saisi par huissier de justice, que le préfet n'est pas tenu d'accorder au propriétaire le concours de la force publique pour l'exécution d'une ordonnance d'expulsion.

**CE 10 février 2014**

### Surendettement

Dans la mesure où l'article L 331-3 du code de la consommation ne concerne que la procédure devant la commission de surendettement, le débiteur n'est pas tenu de se présenter devant le juge de l'exécution.

**Arrêt du 30 janvier 2014**

Les associés gérants d'une société en nom collectif ne peuvent bénéficier d'une procédure de surendettement.

**Arrêt du 05 décembre 2013**

### Concurrence

Dans le cadre d'une procédure de transaction, la Commission européenne a infligé une amende de 953 millions d'euros, à des producteurs de roulements destinés aux voitures et aux camions.

**Communiqué de Presse du 19 mars 2014**

<sup>3</sup> Anglicisme venant du BASEBALL



## Dossier central : la loi relative à la consommation promulguée !!

Dans les 10 années qui ont précédé l'arrivée du nouveau gouvernement, les avancées réalisées en faveur du consommateur ont surtout été l'œuvre du législateur européen. En 2012, la nomination d'un ministre relatif à la consommation démontre les ambitions du nouveau Gouvernement.

Pour les 20 ans du Code de la consommation et les 30 ans du CNAFAL, en tant qu'association de consommateurs, des avancées significatives étaient attendues. C'est dans ce contexte que s'inscrit le dépôt en Conseil des ministres du projet de loi relatif à la consommation le 02 mai 2013. Plus que symbolique, ce texte apporte la définition du consommateur : « est considéré comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ».

Promulguée le 17 mars et publiée au Journal Officiel le 18 mars 2014, la loi relative à la consommation par sa portée et son ampleur est historique, il suffit d'ailleurs pour s'en convaincre, de constater l'adoption de l'action de groupe, véritable serpent de mer souvent évoqué, mais jusque là jamais adopté. Le CNAFAL a d'ailleurs participé au groupe de travail relatif à l'action de groupe qui déboucha, en décembre 2012, sur l'adoption d'un avis du CNC comme il eu un rôle important tout au long des débats qui ont précédé l'adoption de la Loi.

**Le rôle de premier plan du CNAFAL, ses auditions devant le parlement** : en début d'année 2013, le CNAFAL a été consulté de manière informelle dans le cadre d'une audition collective à la DGCCRF, avant que le texte de ne soit déposé en Conseil des ministres, le 02 mai 2013. En première lecture, le CNAFAL a été successivement auditionné à l'Assemblée nationale, puis au Sénat. A l'Assemblée nationale, avec Razzy Hammadi et Annick Le Loch, rapporteurs pour la Commission des affaires économiques dans le cadre d'un échange cordial qui permet de mettre en avant d'importants points de convergence. Au Sénat, devant Nicole Bonnefoy, rapporteur pour la commission des lois, l'audition cette fois-ci fut collective en présence d'autres associations familiales.

[En dehors de la censure du fichier positif](#), le CNAFAL salue [un texte progressiste](#) qui repose sur plusieurs axes :

### Le renforcement de l'effectivité des droits du consommateur

- ✓ **L'action de groupe** : l'action est la mesure emblématique de ce texte de loi. C'est la possibilité pour une association de consommateurs d'agir devant le tribunal de grande instance en faveur d'un groupe de consommateurs, placés dans une situation similaire voire identique, victimes d'un manquement de la part d'un professionnel à ses obligations légales ou contractuelles.

Quels sont les préjudices pris en compte et à quelle occasion ? Les préjudices patrimoniaux subis à l'occasion de la vente de bien, de la fourniture de services y compris lorsque cela résulte de pratiques anticoncurrentielles<sup>4</sup>.

*Quelle est la procédure ?* Suite au jugement prononçant la culpabilité du professionnel (et déterminant les éléments permettant l'évaluation du préjudice) des mesures de publicité vont permettre à ce que les consommateurs lésés puissent rejoindre à l'action dans un délai impart.

Dans cette même décision, le juge devra opter entre une indemnisation directe par le professionnel et le fait de confier la liquidation à l'association de consommateurs (si le professionnel n'indemnise pas dans le délai impart, le juge statue sur toutes les demandes auxquelles il n'a pas fait droit).

- ✓ **Clauses abusives** : comme l'annonce la jurisprudence « Antargaz », l'action des associations (= celle de la DGCCRF) sera étendue à « tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec des consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés (en outre, le juge pourra effectuer un relevé d'office, contrairement à aujourd'hui où la partie doit soulever le moyen).

<sup>4</sup> Il faudra attendre une décision définitive non susceptible de recours



- ✓ **Renforcement des pouvoirs de la DGCCRF (extensions des compétences et nouvelles prérogatives)** : la récente législation communautaire en transports ferroviaire, maritime, la législation sur le crédit à la consommation, le secteur des diagnostics immobiliers, le commerce électronique, la législation informatique et libertés seront des domaines dans lesquels les agents de la DGCCRF pourront intervenir. Ils bénéficieront de nouveaux pouvoirs d'enquête ainsi que des moyens d'actions élargis. Les agents pourront prononcer des sanctions administratives, comme alternatives, aux sanctions pénales en cas de non respect de certaines règles (obligations d'informations sur les biens et services, non respect des règles de publicité...).
- ✓ **Aggravation de certaines sanctions pénales** : dans le but d'une plus grande dissuasion, certaines infractions pénales sont renforcées comme par exemple en matière d'abus de faiblesse où l'amende pénale passe de 9000 Euros à 375000 Euros, le montant pouvant être porté à 10% du chiffre d'affaires.
- ✓ **Vers un assainissement du crédit** : malgré la succession de réformes en matière de crédit à la consommation, certains aspects étaient largement perfectibles notamment à propos du crédit renouvelable. Alors qu'il fallait attendre deux ans pour qu'un crédit inutilisé soit résilié, le crédit renouvelable sera désormais suspendu au bout d'un an d'inutilisation<sup>5</sup>. Pour limiter l'utilisation et la souscription de crédits, les avantages consentis en fonction de l'utilisation à crédit de la carte seront interdits.

NB : et le surendettement ? Abordé par la loi bancaire, le surendettement n'est concerné qu'à la marge par la loi consommation : les plans de surendettement sont réduits à 7 ans au lieu de 8 pour faciliter un retour plus rapide à une vie normale

### L'amélioration du pouvoir d'achat

- ✓ **Assurance** : un constat s'impose, celui de la difficulté de résilier certains contrats d'assurance. Le Ministre dédié à la consommation souhaite «stimuler la concurrence du secteur assurantiel par une fluidité accrue du marché et à permettre de limiter la hausse des primes d'assurance»
  - La possibilité pour les contrats d'assurance-emprunteur de résilier, pendant 1 an, à partir de la signature de l'offre de prêt.
  - La possibilité en cas de sur-assurance (doublon) de résilier pendant 14 jours.
  - La résiliation infra-annuelle des contrats d'assurance dont les branches exactes seront définies en décret en conseil d'Etat.
- ✓ **Auto-école** : En ce qui concerne les frais générés par les permis de conduire, une récente enquête a pointé du doigt l'opacité des tarifs, ainsi que leur variation qui peut aller du simple au double ; cela n'est pas acceptable quand une grande partie des candidats sont aussi les mêmes jeunes qui sont frappés par la crise. Des pratiques sont désormais interdites...
  - L'établissement ne pourra plus faire supporter des frais aux candidats qui demandent la restitution d'un dossier ou en cas de transfert de dossier.
- ✓ **Banque** : comme en matière d'assurance, une concurrence accrue devrait être profitable au consommateur.
  - Mise en place d'une plus grande mobilité bancaire, grâce notamment, à l'instauration de la gratuité pour la clôture des comptes courants.
- ✓ **Parking** : pourquoi payer une heure alors que vous restez 15 minutes sur un parking ?
  - La tarification dans les parkings se fera désormais par tranche de 15 minutes.

<sup>5</sup> une possibilité demeure de le réactiver pendant l'année qui suit la demande de l'emprunteur et après la vérification de la solvabilité de ce dernier

## La valorisation du savoir faire

*A l'heure de la mondialisation, le besoin d'authenticité et de proximité pour les consommateurs est de plus en plus important. L'affaire de la viande de cheval y a nettement contribué...*

- ✓ **Un nouveau SIQO, les IGP non alimentaires** : les Indications Géographiques Protégées (IGP) existent déjà en matière alimentaire et consistent à valoriser le savoir-faire issu d'un territoire. En étendant cette logique aux produits non alimentaires, on décide d'augmenter la protection de notre économie et de notre culture.
- ✓ **Le fait-maison** : comment se fait-il qu'un restaurateur puisse faire de la cuisine avec une simple paire de ciseaux ainsi qu'avec un four à micro-onde ? La loi consommation a donc prévu que les restaurateurs aient l'obligation d'indiquer si les plats proposés sont « fait maison » ou non (un plat « fait maison » est élaboré sur place à partir de produits bruts).

## Consommation durable

*Une des dérives de la société de consommation concerne l'obsolescence programmée qui vise à limiter l'usage des produits. En effet, l'économie de marché basé sur la propriété met très peu en avant l'usage que l'on peut retirer d'un bien.*

- ✓ **Le prix d'usage** : à titre expérimental, les vendeurs peuvent pratiquer l'affichage d'un double prix: prix de vente et prix d'usage.

NB : le prix d'usage désigne la valeur marchande associée à l'usage du service rendu par un bien meuble et non la propriété de ce bien.

- ✓ **Information sur les pièces détachées** : le fabricant ou l'importateur de biens meubles doit informer le vendeur de la période de disponibilité des pièces détachées (Cette information est délivrée de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmée par écrit lors de l'achat).

## Contrats conclus dans les foires

*Les foires sont des lieux propices aux abus et nombreux sont les consommateurs qui pensent pouvoir bénéficier d'un droit de rétractation. Si la loi, au grand regret du CNAFAL, n'instaure pas de droit de rétractation, elle manifeste la volonté de mieux informer les consommateurs :*

- ✓ **Obligation d'information précontractuelle sur l'absence d'un délai de rétractation (mention dans les offres de contrats, dans un encadré apparent)**

**Zoom sur les offres de crédit affecté**, il y aura une information sur le droit de rétractation et ses conséquences sur le contrat principal. Exemple : en cas de crédit dédié à l'achat d'une voiture, la rétractation sur le contrat de crédit annule le contrat principal (le contrat de vente).

## Contrats conclus hors établissements :

*D'origine européenne, la législation renforce considérablement le régime des contrats conclus hors établissements, c'est-à-dire « tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ».*

### Les grandes modifications :

- ✓ Le renforcement de l'obligation d'information<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> sur le droit de rétractation : conditions, délai et modalités d'exercice, formulaire type de rétractation, coût de renvoi du bien autrement que par voie postale...)

- ✓ La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente sous-section pèse sur le professionnel.
- ✓ La mise en place d'un délai de rétractation de 14 jours.

### Démarchage téléphonique

*Sous le précédent gouvernement, une liste d'opposition au démarchage téléphonique a été créée pour les consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir de prospection commerciale. Cela s'avère être un échec, dans la mesure où c'est un dispositif non contraignant assorti d'aucune sanction.*

- ✓ **Création d'un dispositif d'opposition contraignant** : Il sera interdit au professionnel de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste sous peine de recevoir une amende administrative.

### Reconduction tacite des contrats

*Bon nombre de contrats fonctionnent par tacite reconduction, mais faute de précision rédactionnelle sur le type de support déterminé à utiliser, on a souvent vu certains opérateurs se contenter d'imprimer, sur la couverture du magazine des programmes, la date d'anniversaire du contrat (alors que les modalités de résiliation apparaissent plus loin en petits caractères).*

- ✓ Précisions sur les modalités d'information du consommateur : l'obligation d'information devra être adressée par lettre nominative ou courrier électronique dédié, la date limite de résiliation sera insérée dans un encadré et il y aura une reproduction intégrale de l'article L. 136-1 du Code de la consommation.

### Garantie légale de conformité, garantie commerciale

*Beaucoup ignorent l'existence d'une garantie légale de deux ans, notamment parce que certains vendeurs présentent la garantie commerciale comme étant la seule possible.*

- ✓ **Information au consommateur relative à la garantie légale** : le contrat doit mentionner clairement que le vendeur reste redevable des garanties légales.
- ✓ **L'extension de la présomption d'antériorité du défaut de conformité** passe de 6 mois à 24 mois : concrètement, le consommateur n'aura plus à faire la preuve du défaut de conformité. C'est le professionnel qui devra démontrer que la non-conformité ne lui est pas imputable (renversement de la charge de la preuve).

#### Quelques autres mesures :

Livraison, retard : avant que le consommateur ne soit engagé dans le cadre d'un contrat de vente ou de services, le professionnel communique, pour tous les contrats, la date ou le délai auquel il s'engage à livrer ou à exécuter le service (de manière lisible et compréhensible).

Recouvrement amiable des créances : le fait de percevoir des frais de recouvrement dans des conditions contraires au code des procédures civiles d'exécution sera plus sévèrement réprimé.

Maisons de retraite : en cas de manquement à leurs obligations, les maisons de retraite pourront se voir imputer des amendes administratives ; suite au décès du résident après le déménagement de ses affaires, aucune somme ne pourra être due. Si ce décès intervient en cours de mois, il ne pourra y avoir de facturation de la totalité du mois en cours.

**Vu l'importance de la loi relative à la consommation, le dossier n'est pas exhaustif. Il s'attarde sur les grandes avancées du texte : pour aller plus loin sur l'ensemble des mesures voir [tableau INC des principales mesures](#)**

## Dans nos départements – Le CDAFAL 75

### Écrivain Public, un service qui se nourrit de l'expérience d'associations de consommateurs

La crise actuelle frappe encore plus les populations fragiles. Ces personnes disposent souvent de droits pour réduire leurs difficultés quotidiennes, mais ne les connaissent pas, ou sont incapables de les activer. Pour apporter une contribution concrète à ce fait de société, Les AFL Paris ont démarré une activité d'écrivain public en octobre 2013. Deux bénévoles assurent ce nouveau service.

La mairie du 13<sup>ème</sup> arrondissement a largement contribué à nous faire connaître, car son propre service est souvent saturé. Les brochures déposées à l'accueil sont vite devenues notre principale source de contacts.

Par nature, les personnes qui ont recours à un écrivain public maîtrisent mal le français. Ce sont souvent des hommes ou des femmes d'origine étrangère, disposant de peu de revenus, mais pas seulement. Nous rencontrons aussi des français à l'aise avec leur langue, mais perdus dans les arcanes des services administratifs et peu à l'aise avec la mise en forme d'un courrier factuel, synthétique et argumenté. Les personnes rencontrées sont de tous âges, actuellement de 25 à 70 ans.

A Paris, le logement, notoirement insuffisant ou inadapté, constitue le principal thème des courriers rédigés par nos écrivains publics, mais bien d'autres questions sont traitées : difficultés à faire reconnaître ses droits à la santé, problèmes avec l'état civil, malentendus avec la banque...

Les séances débutent toujours par une écoute attentive de la personne. Souvent plus d'une heure est nécessaire pour bien comprendre la situation, cerner la nature exacte du courrier à rédiger et distinguer l'essentiel de l'accessoire dans l'argumentation. C'est durant cette phase d'écoute que l'on entrevoit les solutions possibles, qui vont parfois bien au-delà du simple courrier demandé par notre adhérent.

L'exemple le plus parlant est celui d'une personne de 70 ans venue nous rencontrer suite au congé donné par son bailleur pour occuper lui-même son logement. De multiples démarches étaient à accomplir :

- ✓ d'abord obtenir ses quittances de loyers non envoyées par le propriétaire depuis plus de deux ans, ce qui l'empêchait de percevoir les allocations logement,
- ✓ établir un recours « droit au logement opposable » pour le cas où l'expulsion serait prononcée, avec au préalable une mise à jour de la demande HLM,
- ✓ faire reconnaître les droits à la CMU complémentaire,
- ✓ établir un dossier pour l'obtention du minimum vieillesse.

Un problème en cache souvent d'autres, une seule consultation suffit parfois à régler le problème, le plus généralement deux, mais parfois huit comme dans l'exemple cité.

Le lien avec notre activité d'association de consommateurs constitue une aide précieuse. Pour régler certains problèmes, nous prenons le relais de notre adhérent en rédigeant un courrier à en-tête AFL rappelant à la fois la réglementation applicable, et soulignant les manquements constatés. C'est ainsi que dans le cas cité plus haut, huit jours après notre courrier, les 26 quittances de loyers manquantes sont arrivées d'un bloc.

*Nos interventions sont d'ailleurs souvent ponctuées par de bonnes surprises. Ainsi, très récemment, grâce à nos diligences, une de nos adhérentes bénéficie désormais des tarifs sociaux de l'énergie et vient d'être désignée, avec deux autres candidats, pour l'obtention d'un logement social.*

## Base Documentaire

### Fiches pratiques INC :

- Les travaux dangereux dans le logement
- Les teinturiers et pressings
- Faire du sport : responsabilité et assurance
- Voyager en avion (vols secs)
- Le fait de l'enfant et sa garde : responsabilité et assurances
- L'ouverture à la concurrence dans le domaine ferroviaire

### « Consomag » :

Concernant le surendettement et les difficultés passagères, retrouvez l'intervention de Manuel Messey, (co-responsable du secteur consommation), dans l'émission CONSOMAG.

- Difficultés financières – Que faire ?

Un intervenant du CNAFAL expose la manière de constituer un dossier de surendettement.

- CONSOMAG: « comment constituer un dossier de surendettement ? »

### DGCCRF :

Retrouvez la direction nationale d'orientation 2014.

- DNO 2014

Dans son baromètre 2013, la DGCCRF affiche 85 963 réclamations, soit une baisse de 1,7% par rapport à 2012. A cette occasion, le ministre a rappelé ses priorités, marquée par la loi consommation et par la crise de la viande de cheval.

- Le baromètre des réclamations 2013

La DGCCRF met en garde contre des détecteurs de fumée dangereux.

- Communiqué

### CNAFAL / Antargaz:

Retrouvez le communiqué de presse relatif à la victoire judiciaire du CNAFAL sur Antargaz en matière de clauses abusives.

- ANTARGAZ, multinationale, condamnée sévèrement : 220 000 contrats clients concernés par des clauses abusives

### Site du Service Public :

Les Malus pour les véhicules polluants ont été renforcés.

- Malus et taxe CO<sub>2</sub> pour les véhicules polluants

### Autre :

La liste noire des compagnies aériennes pour l'Union Européenne a été actualisée.

- Liste noire