CNAFAL
108 Avenue Ledru Rollin
75011 PARIS

cnafal@cnafal.net / www.cnafal.org

☎ 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

Karine LETANG
01.47.00.02.40
karine.letang@cnafal.net

Rédacteurs :

Hugo CADET avec la participation de Sylvie EIBICHT du secrétariat pour la mise en page

L'info conso du CNAFAL

2ème trimestre 2015

Dossier spécial

Traitement des litiges

Edito – le Rana Plaza où l'envers d'une société de consommation non durable 3
Le droit à l'eau validé par le Conseil constitutionnel 4
Logement, du nouveau : contrat de location, encadrement des loyers... 5
Loi « consommation », de nouvelles mesures déjà ou bientôt en vigueur 6
Actualités du secteur Conso : Assemblée Générale, Colloque du CNA 7
Législation 9
Jurisprudence 10
Petit Memo à l'usage des militants Traitement des litiges : le règlement amiable comme objectif 11
Article de Louis, bénévole du CNAFAL au mois de Juin 2015 14
Base Documentaire 15

L'info conso du CNAFAL

Programme de la revue :

L'Edito reviendra sur l'affaire du « RANA PLAZA» qui nous concerne tous, notamment en notre qualité de consommateurs : nos choix de consommation ne devraient pas cautionner un tel désastre.

Alors que la canicule à commencé à sévir, l'actualité reviendra sur la décision du Conseil Constitutionnel, qui a validé l'interdiction généralisée des coupures d'eau, mesure progressiste soutenue et saluée par le CNAFAL lors de l'adoption de Loi « BROTTES ».

Dans le reste de l'actualité nous reviendrons sur la Loi « ALUR » et la Loi « HAMON » qui connaissent une application progressive comme l'illustrent les récentes mesures entrées en vigueur (encadrement des loyers, liste d'opposition au démarchage, résiliation du contrat d'assurance emprunteur, etc.).

Le dossier principal partira de l'actualité liée au décret du 11 mars 2015 relatif à la résolution amiable des différends pour rappeler l'objectif prioritaire des AFL en matière de traitement des litiges : le règlement amiable. Nous évoquerons les différentes étapes pour y parvenir.

Enfin, ce numéro verra la contribution de Louis, jeune bénévole qui s'est investi au mois de juin et qui, témoignera de son immersion au sein du secteur consommation du CNAFAL.

Cette revue, nous l'espérons, fera le bonheur des vacanciers !

Bonne lecture.

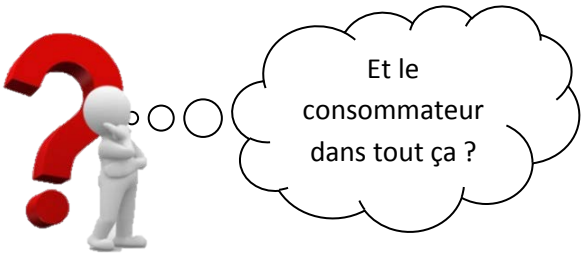
L'Info Conso du CNAFAL - n°2 - 2015

Edito – le Rana Plaza où l'envers d'une société de consommation non durable

Tout le monde se souvient de l'effondrement d'un immeuble abritant des ateliers textiles, au Bangladesh, qui avait fait 1134 morts et près de 2000 blessés. Plus de deux ans après, le Bangladesh annonce avoir engagé des poursuites contre les 41 personnes présumées responsables. Mais que s'était-il passé ?

Largement avant le drame, survenu au mois d'avril 2013 à Dacca, Capitale du Bangladesh, plusieurs ouvrières avaient alerté leurs contremaîtres au sujet d'une fissure de plusieurs mètres qui était apparue sur le mur d'un des ateliers du Rana Plaza. Alors que trois étages venaient d'être ajoutés au complexe pour en augmenter la productivité, cette alerte n'avait pas de quoi inquiéter les chefs de production qui forcèrent les ouvrières à reprendre le travail. On connaît la suite… terrifiante, édifiante.

D'autres affaires s'inscrivent dans cette même cruauté, comme par exemple celle liée à la crevette thaïlandaise. Ainsi, le « Guardian » avait révélé, grâce à des témoignages, que des crevettes vendues dans nos supermarchés étaient nourries de poissons pêchés par des migrants réduits à l'esclavage.



Oui, au bout de la chaîne de production, se trouve l'acte de consommation qui va en quelque sorte entériner un modèle qui peut s'avérer dévastateur. Mais qu'importe, le prix d'un produit est souvent le facteur décisif pour les consommateurs, qui, dans la plupart des cas, ignorent tout des conditions dans lesquelles sont fabriqués les produits qu'ils achètent.

Loin de les culpabiliser, les pouvoirs publics devraient pouvoir les informer au mieux et valoriser les produits qui sont fabriqués dans une logique de développement durable. Ainsi, si le respect des travailleurs se veut être un acquis en France, il est bien souvent bafoué dans d'autres pays qui s'offrent littéralement aux multinationales.

Saluons le fait que les produits non alimentaires de nos régions, au même titre que les produits alimentaires, pourront bientôt bénéficier d'une Indication Géographique (IG), destinée à protéger les productions locales contre les marchandises contrefaites, très souvent issues de zone de non droit. Faïence de Quimper, poterie d'Anduze, parapluies d'Aurillac pourront être protégés par un Label obtenu après le dépôt d'un dossier de candidature à l'INPI. Cette initiative a le mérite d'être l'expression d'un volontarisme salutaire, face à une mondialisation qui a tendance à tirer les standards vers le bas.

Le CNAFAL n'ignore rien des difficultés que rencontrent les familles pour subvenir à leurs besoins essentiels et porte depuis longtemps une proposition d'encadrement des prix des produits de première nécessité. En tant que mouvement d'éducation populaire, le CNAFAL est aussi conscient que l'éducation à la consommation est un puissant levier contre les dérives de l'économie de marché. En effet, que dire des enseignes qui sont partie prenante de modèles de production contraires à la dignité humaine. Elles commercialisent des produits sur le sol français qui profitent du lourd tribut payé par les victimes d'une mondialisation vorace et aveugle. Oui, deux ans après l'affaire du Rana Plaza, nombreuses sont les victimes de l'effondrement, qui attendent encore leur indemnisation.

L'info conso du CNAFAL - n° 2 - 2015

Le droit à l'eau validé par le Conseil constitutionnel

Le CNAFAL avait salué l'adoption de la « BROTTES » du 15 avril 2013, en raison notamment de l'interdiction des coupures d'eau. Il se réjouit aujourd'hui que le Conseil constitutionnel ait validé l'interdiction généralisée des coupures d'eau.

Cette décision fait suite à une QPC déposée par la SAUR (troisième entreprise du secteur), après une procédure entamée par un consommateur qui s'était vu couper l'eau pendant 1 an et demi. L'entreprise estimait que « la liberté d'entreprendre et la liberté contractuelle » découlant de l'article 4 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, était supérieur au droit à l'eau.

Le Conseil constitutionnel balaiera cet argumentaire, en rappelant **« que le législateur, en garantissant dans ces conditions l'accès à l'eau qui répond à un besoin essentiel de la personne, a ainsi poursuivi l'objectif de valeur constitutionnelle que constitue la possibilité pour toute personne de disposer d'un logement décent ».**

Il faut dire que ce recours est une suite logique des choses au regard des nombreuses décisions qui ont sanctionné des fournisseurs qui ne respectent pas la Loi. Cette mesure s'inscrit pleinement dans les revendications du CNAFAL qui, en 2014, avait sensibilité les élus à l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau.

Il convient de rester extrêmement prudent dans la mesure où, lors des débats parlementaires sur la transition énergétique, les sénateurs avaient supprimé cette interdiction des coupures d'eau.

Cette vigilance s'exercera aussi et avant tout sur le terrain où les abus sont nombreux.

Logement, du nouveau : contrat de location, encadrement des loyers...

Un nouveau contrat de location : La Loi ALUR entre doucement en application. Tellement doucement, qu'on se demande combien de mesures seront laissées en route. Ceci étant, la Loi ALUR apporte des avancées importantes pour la protection des locataires.

C'est le décret n° 2015-587 du 29 mai 2015 relatif aux contrats-types de location de logement à usage de résidence principale, qui précise cette réglementation : le bail d'habitation doit obligatoirement comporter les informations suivantes partir du 1er aout :

- ✓ la date de début du bail et sa durée,
- ✓ la surface habitable du logement, ainsi que sa composition (nombre de pièces, etc.),
- ✓ les locaux à usage privatif dont le locataire possède la jouissance exclusive, etc.

Le contrat de bail va considérablement grossir, en raison d'une notice d'information retraçant les droits et obligations de chacun (modalités de récupération des charges, honoraires des agents immobiliers).

Champ d'application : certains baux qui ne sont pas concernés (les logements faisant l'objet d'une convention APL; les logements appartenant aux organismes HLM ne faisant pas l'objet d'une convention APL) Pour aller plus loin (cliquez)

Grâce à la parution du Décret d'Application, l'encadrement des loyers sur Paris sera effectif sur Paris à partir du 1er août : Voir CP (Page 8)

Autres mesures liées à la Loi ALUR :

Contrat type pour les syndics : Le décret du 26 mars 2015 établit un contrat type de syndic en application de la Loi ALUR qui entre en vigueur le 02 juillet 2015.

Décret du 26 mars 2015 sur les contrats de syndic + analyse de l'INC

Commissions d'attribution : Trois décrets d'application de la loi « ALUR » sont parus au Journal officiel. Ils sont relatifs aux commissions d'attribution et à leurs prises de décision, ainsi qu'à l'accès à l'information par les demandeurs de logements.

Décret n° 2015-522 - Décret n° 2015-523 - Décret n° 2015-524

Nota bene : L'installation des détecteurs de fumée incombe aux propriétaires

Depuis le 8 mars, les détecteurs de fumée sont devenus obligatoires dans nos logements. Alors qu'il ne fait pas de doute que le propriétaire doit payer l'achat, les choses étaient moins claires concernant l'installation des détecteurs de fumée. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle certains propriétaires n'hésitaient pas à facturer la pose des détecteurs de fumée. Pour clarifier les choses, le Ministère du Logement a bien rappelé qu'il incombait au propriétaire d'installer le détecteur. Si celui-ci refuse, le locataire a tout intérêt à passer par une association de consommateurs qui pourra mettre en garde le bailleur sur l'éventualité de la mise en place d'une action de groupe.

Pour ceux n'ayant pas encore installé leur détecteur, la Loi ne prévoit pas de sanctions et précisions aussi qu'il ne s'agit pas d'un motif d'exclusion possible. L'assurance devra prendre en charge les dégâts liés à un incendie et ce, même sans détecteur.

L'Info Conso du CNAFAL - n°2 - 2015

Loi « consommation », de nouvelles mesures déjà ou bientôt en vigueur

L'absence de droit de rétractation dans les foires :

Dans le cadre de l'application de la Loi relative à la consommation, dite « Loi Hamon », un arrêté du 2 décembre 2014 prévoit que le vendeur doit afficher de manière visible pour les consommateurs, que *« Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans [cette foire] ou [ce salon], ou [sur ce stand] ».*

Bien que beaucoup de consommateurs pensent qu'ils peuvent facilement se rétracter après avoir signé un contrat, ce droit n'existe pourtant que dans des cas strictement déterminés par la Loi. Prudence donc. Un lieu illustre très souvent cet « a priori », celui des foires. Dans ce secteur de vente, nombreux sont ceux qui s'engagent en pensant qu'ils pourront ensuite se désengager. Et ce ne sont pas les vendeurs qui vont s'empresser de démentir cette information. Conscient de cette situation, le législateur, sous la pression des associations de consommateurs, a instauré l'obligation pour le vendeur d'informer le consommateur de l'absence de ce droit de rétractation dans les foires (voir arrêté du 02 décembre 2014).

En l'absence d'un droit de rétractation prévu par la Loi, il est en effet fréquent que certaines enseignes autorisent, sous certaines conditions, l'échange ou le remboursement… à vérifier sur les conditions générales qui, si elles l'autorisent, prévoient souvent des conditions restrictives.

La liste d'opposition au démarchage téléphonique pour l'automne :

Le décret relatif à la liste d'opposition est paru au journal officiel du 21 mai 2015 (cliquez ici).

Alors que le démarchage fait rage et que les données personnelles sont surtout exploitées dans un cadre économique, la CNIL paraît bien esseulée pour mettre fin aux abus des professionnels. Pour réguler l'utilisation des données personnelles dans le cadre du démarchage, l'idée d'une liste d'opposition existe depuis longtemps. Sauf que la première version de cette liste, dénommée Pacitel, n'a jamais donné de résultats escomptés ; cette fois-ci, le dispositif issu de la Loi « Hamon » présente de nouvelles garanties.

Ainsi, *« Il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. »*. Tout manquement à cet article est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale. L'amende est prononcée dans les conditions prévues à l'article L. 141-1-2.

L'inscription sur cette liste qui devrait être opérationnelle à l'automne, devrait pouvoir se faire par internet ou tout autre moyen pour une durée de 3 ans. Le décret prévoit que la gestion de cette liste sera confiée à un organisme désigné par arrêté du ministre chargé de l'économie, pour une durée de 5 ans.

D'autres avancées prévues par la Loi « Hamon » sont entrées en vigueur :

Location de voiture, un consommateur mieux informé depuis le 1er avril 2015

Possibilité de résiliation du contrat d'assurance emprunteur dans les 12 premiers mois

Création des Indications Géographiques pour les produits manufacturés

L'Info Conso du CNAFAL - n°2 - 2015

Actualités du secteur Conso : Assemblée Générale, Colloque du CNA

Retour sur l'Assemblée Générale du CNAFAL :

Grand moment de convivialité, l'Assemblée générale a permis de rappeler les grandes axes de l'action « consommation » : représentation auprès des pouvoirs publics, actions contentieuses et développement du réseau sur le territoire sont autant de leviers en faveur de la défense des familles à un moment où celles-ci connaissent des difficultés de plus en plus importantes. Les responsables « consommation » ont rappelé que le CNAFAL se faisait le chantre d'un consumérisme environnemental et social.

Représentant du CNAFAL, Patrick Charron est intervenu au dernier colloque du CNA à TROUVILLE sur le thème « communication et alimentation, les conditions de la confiance » :

Représentant du CNAFAL au Conseil National de l'Alimentation (CNA) qui organisait un colloque à TROUVILLE, Patrick Charron a rappelé certaines réalités incontournables. En effet le consommateur est un des éléments majeurs de la croissance économique dans le cadre d'une économie globalisée où le risque zéro n'existe pas.

Dans ces conditions, Patrick Charron a rappelé avec force l'importance des services régaliens mais aussi des autocontrôles. Pour qu'ils soient efficaces, ceux-ci ne doivent pas être perçus comme une obligation mais réalisés en vertu de l'intérêt collectif. Pour toutes questions relatives aux secteurs de l'alimentation, vous pouvez contacter Patrick Charron via son adresse mail : charron.pat@wanadoo.fr

Le CNAFAL désigné co-rapporteur du Groupe de Travail du CNC sur les plateformes numériques collaboratives :

Suite au mandat donné par le Ministère au Conseil National de la Consommation (CNC) de formuler un avis et des recommandations sur la question de l'information donnée aux utilisateurs par les plateformes numériques collaboratives (Blablacar, Drivy etc…..) le CNAFAL a été désigné Co-rapporteur du collège consommateurs avec l'association Leo-Lagrange.

Et la formation ? : Deux journées de formation sont d'ores et déjà programmées (dont une en Ardèche).

Emission CONSOMAG sur les Expulsions : pour voir Cliquez ici

L'Info Conso du CNAFAL - n°2 - 2015

Paris, 17 juin 2015

Communiqué de presse

Encadrement des loyers : le marché ne fait pas toujours la loi.

Le CNAFAL satisfait de ce premier pas !

Le décret relatif à l'encadrement des loyers a été publié le vendredi 12 juin au journal officiel ; cette mesure ne s'appliquera, dans un premier temps, que sur Paris.

Alors que le préambule de la Constitution de 1946 énonce que la Nation doit assurer aux familles les conditions nécessaires à leur développement, alors que la Loi du 31 mars 1990, visant à la mise en œuvre du droit au logement rappelle que la garantie de ce droit constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la Nation. La crise du logement qui sévit depuis très longtemps est une atteinte insupportable à notre pacte républicain.

Chaque année, la Fondation Abbé Pierre rappelle la réalité et la dureté de cette crise : avec 150 000 personnes sans abri, 3,5 millions de personnes mal logées en France, et 5 millions de personnes fragilisées par le logement, c'est plus de 8 millions de personnes qui souffrent.

Le CNAFAL dénonce également le contournement de la Loi DALO avec l'expulsion de ménages reconnus éligibles au titre du droit au logement opposable, sans qu'une proposition leur ait été faite. La circulaire du 26 octobre 2012 stipule pourtant clairement que le « relogement du ménage doit intervenir avant toute mise en œuvre de l'expulsion ».

Allait-on laisser le marché dicter sa loi?

Face à la gravité de la situation et avec l'arrivée du nouveau gouvernement, deux lois et plusieurs ordonnances ont été adoptées, ce dont nous nous félicitons. Mais il ne faut pas qu'elles rejoignent le « cimetière » des lois sans décret d'application. Dernière en date, la Loi « ALUR» du 24 mars 2014 était pleine de promesses notamment grâce à une de ses mesures emblématiques, l'encadrement des loyers dans les zones tendues. Victime d'un « lobbying » irrationnel des grandes agences immobilières et des propriétaires en même temps que d'un règlement de compte politique, cette mesure semblait être repoussée aux « calendes grecques ».

Le décret du 12 juin 2015, pour une application au 1er août 2015 de la mesure sur Paris, est donc une bonne nouvelle. Si le CNAFAL regrette l'application partielle d'une loi souverainement votée, il salue l'entrée en vigueur d'une mesure qui fera date et souhaite l'extension à d'autres territoires.

Jean-Marie Bonnemayre,
Président,
06 87 37 16 64.

Monique Dupuy,
Administratrice en charge du Logement,
06 84 95 81 62

Jean-François Chalot,
Secrétaire général,
07 89 05 54 64.

Le CNAFAL est agréé, organisation nationale de consommateurs depuis 30 ans. Il siège au Conseil National de la Consommation. Il est attaché à une approche sociale et citoyenne de la défense de consommateurs sans ignorer l'économie et l'exploitation de l'homme par l'homme. Son originalité est d'être non-consumériste. Il est membre de CONSO-FRANCE.

CONTACT : CNAFAL - Conseil National des Associations Familiales Laïques – 108 avenue Ledru Rollin – 75011 Paris
Tél. : 01.47.00.02.40 – Fax : 01.47.00.01.86 - Site : www.cnafal.org - Messagerie : cnafal@cnafal.net

L'Info Conso du CNAFAL - n°2 - 2015

Législation

Alimentation :

A compter du 1er juillet 2015, les consommateurs seront informés des produits allergènes contenus dans les aliments, sur l'emballage ou par écrit à proximité, si ceux-ci ne sont pas emballés.

Lire : Décret n° 0092 du 17 avril 2015

Le décret qui modifie la mention «fait maison» vient de paraître. Il redéfinit le terme de fait maison issu de la loi Hamon

Lire : Décret n° 2015-505 du 6 mai 2015

Banque :

Depuis le 15 mai, la personne qui gère les obsèques peut retirer 5 000€ maximum sur le compte du défunt.

Lire : Arrêté du 7 mai 2015

Environnement :

Depuis le 1er avril, mise en place une prime pouvant atteindre 10 000 € pour les propriétaires de véhicules diesels qui souhaitent acquérir ou louer un véhicule « propre » (électrique ou hybride). Le propriétaire doit cependant être en possession du véhicule diesel, depuis au moins un an, qui ne doit pas non plus être à l'état d'épave.

Lire : Décret 2015-361 du 30 mars 2015

Santé :

Les sites internet de commerce électronique des officines de pharmacie devront présenter, à compter du 1er juillet 2015, un logo commun européen. Ce dispositif vise à éviter la vente de médicaments contrefaits.

Lire : Arrêté du 20 avril 2015

Service à la personne :

A compter du 1er juillet, les prestataires intervenant dans le secteur du service à la personne ont de nouvelles obligations d'information sur les tarifs appliqués : le détail des frais annexes doit notamment être renseigné.

Lire : Arrêté du 17 mars 2015

L'Info Conso du CNAFAL - n°2 - 2015

Jurisprudence

Immobilier / Logement :

Le transfert d'un bail HLM aux enfants de locataires décédés est envisageable.

Lire : Cass. 3e civ, 25 mars 2015

Aggravant la décision du Tribunal d'instance datant de mars 2014, La Cour d'appel de Paris a rendu un arrêt condamnant solidairement une agence immobilière syndic et un bailleur à verser 18 300 € de dommages et intérêts au locataire : le logement d'une superficie illégale de **1,56 m²** était loué à **300 €** !

Lire : Décision du tribunal d'instance du 24 mars 2014

Une décision d'assemblée générale ne peut être annulée pour abus de majorité que s'il est établi qu'elle est contraire aux intérêts collectifs des copropriétaires ou qu'elle a été prise dans le seul but de favoriser les intérêts personnels des copropriétaires majoritaires au détriment des copropriétaires minoritaires.

Lire : Cass. 3e Civ, 17 décembre 2014

La Cour européenne des droits de l'homme sanctionne la France, en raison de l'inexécution d'un jugement définitif, octroyant à la requérante un logement dans le cadre de la loi DALO (droit au logement opposable**).**

Lire : **Affaire Tchokontio / France, CEDH arrêt du 9 avril 2015**

Pratiques commerciales trompeuses :

En matière de pratique commerciale trompeuse, le point de départ de la prescription de l'action publique est fixé au jour où le délit est apparu et a pu être constaté dans des conditions permettant l'exercice de cette action.

Lire : Cass. Crim. 24 mars 2015

Surendettement :

Le fait d'être propriétaire de sa résidence principale et que la valeur estimée de celle-ci, à la date du dépôt du dossier de surendettement, soit égale ou supérieure au montant de l'ensemble des dettes non professionnelles exigibles et à échoir ne peut être tenu comme empêchant que la situation de surendettement soit caractérisée.

Lire : Cass.2e civ, 9 avril 2015

Démarchage

L'envoi au domicile d'un consommateur d'une lettre circulaire l'incitant, par le biais de cadeaux offerts, à se faire livrer un véhicule neuf caractérise un démarchage au sens de l'article L. 121-21 du code de la consommation (dans la rédaction antérieure à la Loi relative à la consommation).

Lire : Cass. 1re Civ, 4 février 2015.

Loteries

Les opérations publicitaires réalisées par voie d'écrit qui tendent à faire naître l'espérance d'un gain, acquis par voie de tirage au sort, ne peuvent être pratiquées que si elles n'imposent aux participants aucune contrepartie financière ni dépense sous quelque forme que ce soit.

Lire : Cass. Com, 20 janvier 2012

L'info Conso du CNAFAL - n°2 - 2015

Petit Memo à l'usage des militants
Traitement des litiges : le règlement amiable comme objectif

Une disposition est entrée en vigueur en mars 2015. Elle concerne le demandeur d'une action judiciaire : celui-ci devra justifier lors de l'introduction de l'instance, des diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable du litige.

En obligeant à la partie demandeuse à l'action de justifier d'une tentative de règlement amiable des litiges, le Décret n°2015-282 du 11 mars 2015, paru au JO du 24 mars 2015 fait écho au but recherché par nos permanences lors d'un litige rencontré par l'un de nos adhérents : le règlement amiable du litige.

Un mauvais arrangement vaut mieux qu'un bon procès :

Cette phrase qui tend à souligner qu'une solution amiable est toujours préférable à une procédure longue, incertaine et coûteuse, est pleinement intégrée dans les objectifs des « AFL » qui préfèrent obtenir amiablement une solution au litige plutôt que d'envoyer le consommateur dans une voie longue et périlleuse.

Mais alors, comment-y parvenir : le règlement des litiges en plusieurs étapes

1 - Déterminer les faits pertinents : quels sont les faits utiles ?

Qu'il soit physique ou téléphonique, l'entretien doit permettre d'éluder les faits non pertinents et de ne retenir que ceux susceptibles de permettre la résolution du cas. Dans le cas d'une famille victime de trouble anormal de voisinage, le fait selon lequel les responsables du trouble seraient « amateurs de rhum arrangé » ne constitue pas une précision utile.

2 - Trouver la problématique grâce à la qualification juridique des faits :

Exemple - Les faits utiles : M. X habite un appartement, qui lui appartient, au rez-de-chaussée d'un immeuble. Mais M. X souffre des désagréments que lui cause le propriétaire du dessus, M.Z, qui fait énormément de bruit, en exerçant sa profession de professeur de « tambour Malbar » dans son appartement.

La qualification juridique : Dans le cadre d'une relation entre particuliers, le propriétaire d'un immeuble d'habitation subit un préjudice causé par l'usage qu'un propriétaire voisin fait de son bien. Il s'agit toutefois d'un usage de la chose tout à fait légitime et non destiné à nuire à autrui.

La problématique : l'abus excessif du droit de propriété peut-il être sanctionné ?

3 - Lister les textes applicables :

INC document
FICHE PRATIQUE
J. 203
LE LOCATAIRE ET SES VOISINS GÊNANTS

Le Code civil a vocation à s'appliquer entre particuliers et notamment dans cette situation. L'article 544 du Code civil duquel la jurisprudence a extrait l'action en trouble anormal de voisinage. Si le droit de propriété est absolu, son excès peut être sanctionné via l'allocation de dommages et intérêts.

D'autres textes sont applicables : atteinte à la tranquillité et à la sécurité publique, tapage nocturne (pour aller plus loin : texte de l'INC)

L'Info Conso du CNAFAL - n°2 - 2015

4 - Rédiger une LRAR à l'attention du professionnel :

Apprendre à structurer les griefs et les demandes d'une manière concise et efficace (ne pas verser dans le « pathos ») et conclure par une mise en demeure mettant en valeur la menace de la sanction *(vous pouvez demandez des modèles au service juridique).*

Quels sont nos atouts ? (qui doivent être les parties saillantes du courrier)

→ Notre légitimité : l'agrément DGCCRF

→ Notre compétence : la pertinence de nos arguments

→ Notre capacité de dissuasion : la force de la sanction

Trouver un arrangement amiable : savoir faire des concessions réciproques

Obtenir un règlement amiable des litiges ne veut pas dire accepter n'importe quelle proposition du professionnel. Il est donc important de confronter ce dernier à la palette des sanctions dont il pourrait faire l'objet. Au-delà de l'aspect strictement matériel, l'image de l'entreprise constitue un point faible sur lequel il faut savoir appuyer. Il est d'ailleurs plus facile de négocier avec une entreprise soucieuse de son image contre laquelle la menace d'une action de groupe peut s'avérer extrêmement dissuasive.

D'un autre côté, si la réponse du professionnel ne correspond pas aux demandes initiales, cette proposition doit être mesurée à l'aune des risques d'un procès long et incertain.

Deux hypothèses :

→ **En cas de réponse du professionnel, est-ce que celle-ci vous convient ?**
Il faut savoir faire des concessions réciproques tout en mesurant les risques du procès.

→ **Si le professionnel ne répond pas ou si la proposition est largement insuffisante ?**
Il faut déplacer votre analyse sur le terrain judiciaire.

Alors procès ou pas procès ?

Conseiller un consommateur dans l'optique d'un recours, nécessite de connaître les rouages de la sphère judiciaire (règles de compétence, de saisine, représentation du consommateur etc….) mais aussi d'évaluer les chances du consommateur au regard des règles juridiques applicables (prescription etc.).

Cela consiste aussi souvent de recommander au consommateur d'aller voir un avocat (de son choix) ; celui-ci reste l'interlocuteur naturel des justiciables dans la phase judiciaire.

Ces différentes étapes, si elles sont bien réalisées, doivent permettre de parvenir à un règlement amiable. Cette tentative de règlement amiable, qui peut échouer, sera, quoiqu'il arrive, très utile devant un juge qui cherchera à caractériser la bonne ou mauvaise foi de l'une et l'autre des parties.

Il y a des situations, par exemple en cas d'urgence, où le règlement amiable n'est pas possible. Il convient alors de délivrer le conseil adéquat et d'orienter le consommateur vers un avocat. Savoir s'effacer, savoir orienter le consommateur vers l'interlocuteur légitime est aussi une preuve que le conseil est le fruit d'une prise de recul sur la situation.

L'Info Conso du CNAFAL - n°2 - 2015

Pour en revenir au Décret 2015-282 du 11 mars 2015, celui-ci précise d'ailleurs que « Sauf justification d'un motif légitime tenant à **l'urgence ou à la matière considérée**, en particulier lorsqu'elle intéresse l'ordre public, la requête ou la déclaration qui saisit la juridiction de première instance précise également les diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable du litige ».

« S'il n'est pas justifié, lors de l'introduction de l'instance et conformément aux dispositions des articles 56 et 58, des diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable de leur litige, le juge peut proposer aux parties **une mesure de conciliation ou de médiation** ».

Conciliation ? Médiation ?

Dans le cadre de la transposition imminente de la directive du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et alors que le CNAFAL avait beaucoup d'attente en la matière, notamment en ce qui concerne l'indépendance des médiateurs, un tout prochain numéro reviendra attentivement sur cette question.

Nous vous rappelons la disponibilité du service juridique pour vous aider dans toutes les difficultés que vous pourriez rencontrer dans le cadre du traitement des litiges.

L'Info Conso CNAFAL - 2015

Article de Louis, bénévole du CNAFAL au mois de Juin 2015

Jeune bachelier qui s'apprête à rejoindre Science-Po à Lille, Louis a souhaité ouvrir ses horizons en découvrant le quotidien d'une association œuvrant dans la défense des droits.

Principalement attaché au secteur conso du CNAFAL, il a accompagné l'équipe du CNAFAL aussi bien dans son travail auprès des pouvoirs publics que dans le traitement des dossiers, en l'occurrence à Dugny, au cœur de la Seine-Saint-Denis.

« Si je devais choisir un mot pour résumer le CNAFAL, ce serait la polyvalence. En effet, ce qui m'a marqué durant cette première expérience dans le monde associatif, c'est la polyvalence des membres la composant, et de la structure dans son ensemble. De l'activité de lobbyiste dans diverses instances décisionnelles, afin de promouvoir une vision humaniste de la société, à l'aide des citoyens les plus démunis dans leurs démarches administratives et juridiques, en passant par des actions de groupe en justice, afin de défendre le consommateur face aux abus de certaines entreprises, j'ai été marqué par la diversité des activités d'une seule et unique association. Dans mon imaginaire, toute structure associative investissait un domaine particulier (l'éducation, la santé, l'exclusion sociale), or cette expérience m'a permis de me rendre compte que cela n'était pas nécessairement le cas.

Car, si mon imaginaire sur le secteur associatif a pu être quelque peu chamboulé sur certains points, ma vision de l'association comme structure utile socialement s'est maintenue, voire s'est renforcée. Face à des démarches administratives et juridiques coûteuses en temps, en argent et nécessitant une certaine expertise, l'existence d'une association comme le CNAFAL est nécessaire. Ainsi, il me semble que la présence d'un important tissu associatif est signe de la bonne santé d'une société, puisqu'il témoigne de la volonté de certains individus de mettre à disposition d'autrui leurs compétences, et ce gratuitement. Et, signe de sa bonne santé, il lui confère son caractère véritablement démocratique, en permettant à chaque citoyen d'exercer ses droits.

Je sors donc de cette expérience convaincu de la nécessité de maintenir en France un important secteur associatif, essentiel au vivre-ensemble, sans lequel il semble impossible de faire société.

Enfin, je reste admiratif vis-à-vis de chaque membre du CNAFAL qui travaille d'arrache-pied (et l'expression n'est pas hyperbolique étant donné la charge de travail dont j'ai pu être le témoin), et ce uniquement afin d'aider chaque citoyen, indépendamment de son origine, de son sexe, ou de sa trajectoire biographique ».

Louis

Bénévole au secteur du Conso du CNAFAL

Base Documentaire

Données personnelles :

Vous pouvez retrouver le rapport d'activité 2014 de la CNIL.

- ✓ **Rapport**

Handicap :

L'INC a examiné, lors d'essais comparatifs, si certains biens sont adaptés à ces consommateurs souffrant de handicaps tels que la malvoyance, une déficience intellectuelle, ou un handicap moteur.

- ✓ **Essais comparatifs de produits et de services**

Logement :

La trêve hivernale ayant pris fin le 31/03/2015, l'ANIL a mis un place un numéro gratuit afin d'apporter de l'aide aux locataires et aux propriétaires en cas d'impayés de loyers.

- ✓ **SOS impayés de loyers : 0805 160 075**

Equipements électriques des ménages :

La DGCCRF a relevé des anomalies dans 50% des établissements contrôlés. Il s'agit d'erreurs dans l'étiquetage énergétique ou encore d'absence d'étiquetage notamment pour les téléviseurs et les luminaires.

- ✓ **Étiquetage énergétique et information sur les prix des équipements électriques**

Moyen de paiement :

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), vous informe sur la carte de paiement sans contact : dans quels cas vous pouvez l'utiliser, est-elle sécurisée ?

Internet :

Le Ministère des finances a noté une recrudescence des mails frauduleux, de la part d'auteurs qui usurpent l'identité des services fiscaux. L'administration rappelle qu'elle ne demande jamais de numéro de carte bancaire, pour le traitement des impôts ou pour compléter le dossier des contribuables.

- ✓ **Alerte au Phishing**

Consommation estivale :

Le DGCCRF conseille et aide le consommateur, à travers son nouveau guide, dans les divers litiges ou interrogations qu'il pourrait connaître cet été.

- ✓ **Guide 2015**

Energie

Jean Gaubert, le Médiateur national de l'énergie, a publié son rapport annuel 2014. Il a traité avec ses collaborateurs 14 412 litiges cette année là. 66% de ses recommandations ont été suivies en totalité.

- ✓ **Rapport du MNE**

Eau :

Le Médiateur de l'eau vient également de remettre son rapport annuel 2014. Il a constaté une augmentation de 17% de ses saisines. La majorité des saisines (92%) concerne une contestation des factures.

- ✓ **Rapport du médiateur de l'eau**

Concurrence déloyale :

Face à la concurrence déloyale, pour protéger et valoriser les savoir-faire, la création des Indications Géographiques Protégées pour les produits non alimentaires est une avancée concrétisée par le Décret du 02 juin 2015.

- ✓ **Décret n° 2015-595 du 2 juin 2015**

La revue Info-Conso, un outil de référence à votre service.

Destinée à être pour vous une source de références, la revue-info conso est prête à évoluer, grâce à vos suggestions.

Vos contributions en font un outil interactif et proche de vos préoccupations.

N'hésitez donc surtout pas à nous suggérer des améliorations.

Le secteur conso du CNAFAL.

Info Conso du CNAFAL - n°2 - 2015