

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

4eme trimestre 2015

Dossier spécial

Loi « Conso »

Edito – COP 21 ou FLOP 21?	3
Affaire Volkswagen : quels recours ?	4
La médiation, un mode alternatif de règlement des litiges, pas une entrave à l'accès au tribunal	5
Actualités du secteur Conso	6
Journées spéciales de formation à la Réunion les 17, 18, 19 Mars 2016.....	7
Législation	8
Jurisprudence	9
Retour sur la Loi HAMON du 17 mars 2014	10
La parole à nos représentants.....	13
Base Documentaire.....	14

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

Jean-Jaurés

Programme de la revue :

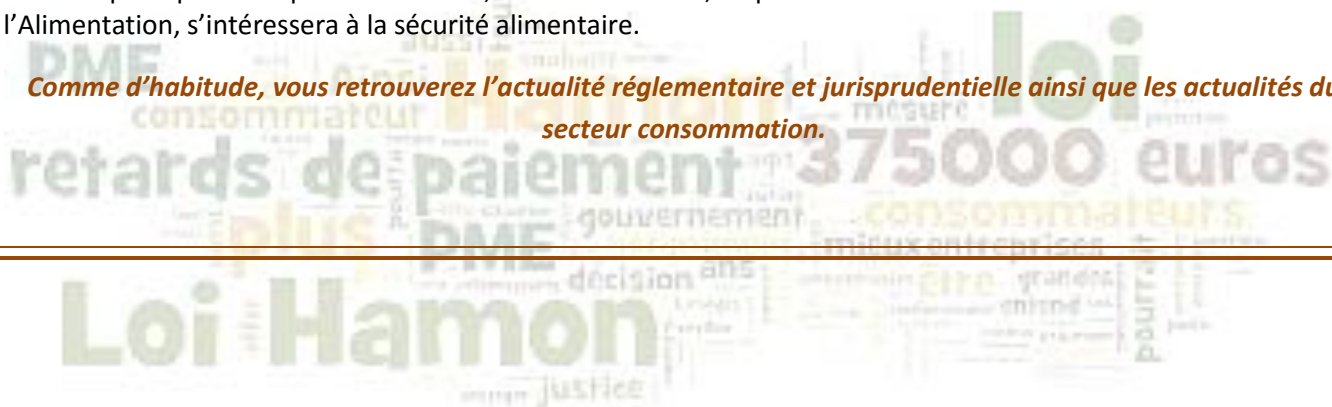
L'Edito portera sur la Cop 21, a-t-elle fait un flop ou au contraire a-t-elle répondu aux espérances du monde?

Toujours en matière d'environnement, « Volkswagen » a annoncé qu'il allait rappeler 946 000 véhicules suite à un scandale qui restera dans les annales ; le consommateur a-t-il des recours ?

Autre sujet d'actualité, la médiation. Celle-ci vient de connaître un tournant avec la transposition d'une directive dans le cadre d'une ordonnance qui apporte des avancées significatives. Mais si elle se développe, la médiation doit rester une alternative à l'accès à la justice qui est un droit fondamental.

Le dossier central portera sur la Loi « Hamon » : plus d'un an et demi après son adoption, il convient de revenir sur les principales dispositions. Enfin, Patrick Charron, représentant du CNAFAL au Conseil National de l'Alimentation, s'intéressera à la sécurité alimentaire.

Comme d'habitude, vous retrouverez l'actualité réglementaire et jurisprudentielle ainsi que les actualités du secteur consommation.



Edito – COP 21 ou FLOP 21?

Cop 21 : L'espoir à portée de mains

Après deux semaines de tractations, ce n'est pas moins de 195 pays qui ont adopté le samedi 12 décembre, l'accord de Paris, un accord universel, à dimension historique, visant à contenir le réchauffement planétaire.

Composé de 29 articles, le document précise les responsabilités différenciées des pays en s'efforçant de limiter le réchauffement à 1,5 degré grâce notamment à une enveloppe de 100 milliards affectée à l'aide aux pays en voie de développement.

Que contient cet accord ? : Un objectif de réduction à 1,5 degré, soit un objectif plus ambitieux que les deux degrés initiaux préconisés par le GIEC¹. Cet objectif difficilement réaliste se veut surtout symbolique et politique. En effet, aucun objectif chiffré n'existe en matière de réduction de gaz à effet de serre. L'accord a pour objectif de parvenir à un « équilibre » entre les émissions d'origine anthropique et leur absorption par des puits de carbone. Rappelons ici que le GIEC préconise une baisse de 40% à 70% des émissions mondiales d'ici à 2050.

Une ligne de fracture existe entre les pays du Nord et les pays du Sud, les seconds reprochant aux premiers d'être les principaux responsables du réchauffement climatique. C'est donc le principe de responsabilité commune, mais différenciée, inscrit dans la Convention onusienne de 1992 qui a été rappelé. Les pays du Nord mobiliseront une enveloppe annuelle de 100 milliards d'euros par an, d'ici à 2020.

Un mécanisme de révision des contributions nationales : 190 pays ont fourni une contribution sur les efforts engagés en matière de réduction d'émissions de gaz à effet de serre ; ces contributions ne permettent pas aujourd'hui de parvenir à l'objectif annoncé plus haut. Elles seront

donc révisées à la hausse tous les 5 ans, afin de pouvoir corriger la trajectoire (en 2025 soit 5 ans après l'entrée en vigueur de l'accord global). L'accord devra préalablement être accepté, ratifié ou approuvé par au moins 55 pays.

Quelle valeur juridique pour cet accord ? : le protocole de Kyoto était-il trop contraignant ? N'était-il pas trop décalé par rapport à la volonté des pays de l'époque ? Les Etats-Unis ne l'ont pas ratifié et le Canada a quitté le dispositif.

La question du caractère contraignant de l'accord de Paris est évidemment cruciale à l'heure où les objectifs en matière d'environnement deviennent chaque jour plus urgents. « *Du point de vue du droit international, l'accord n'est pas à strictement parler contraignant, dans la mesure où il ne prévoit pas de mécanismes coercitifs ou de sanction pour les pays qui ne respecteraient pas leurs engagements* », selon Matthieu Wemaëre, avocat et expert en droit du climat. Si l'acte ne prévoit pas, à proprement parler, de sanction, l'accord qui est un protocole additionnel à la Convention-Cadre des Nations-Unies sur les changements climatiques a une valeur de traité international. Il doit donc être exécuté de bonne foi, comme le prévoit la Convention de Vienne sur le droit des traités de 1969. En plus de l'obligation précitée de révision des contributions personnelles, un mécanisme de transparence conduit par un comité d'experts internationaux vérifiera les informations fournies par les pays, en ce qui concerne le respect de leurs engagements. C'est cette transparence vis-à-vis de la communauté internationale et de la société civile qui permet d'avoir foi en cet accord.

Après cet accord historique, il est clair que la société civile continuera d'être très exigeante vis-à-vis des Etats signataires et des grandes puissances économiques leaders dans les émissions de gaz à effet de serre. Dans l'attente de véritables actes, qui soient à la hauteur de ses attentes, la société civile devra donc continuer à montrer la voie.

¹ Le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat

Affaire Volkswagen : quels recours ?

En pleine préparation de la COP 21, les Français ont découvert que « Volkswagen » avait installé sur certains véhicules un logiciel permettant de détecter les tests de mesure de pollution et d'enclencher un mécanisme limitant les émissions de substances polluantes. Celui-ci permettait de falsifier les résultats des tests de mesure de pollution (faits révélés par l'organisation non gouvernementale International Council for Clean Transportation (ICCT) et confirmés par Martin Winterkorn, ex PDG du groupe). Les polluants sont les NOX parmi lesquels se trouve le dioxyde d'azote (NO₂), un polluant, particulièrement agressif et irritant, responsable de nombreuses maladies respiratoires (asthme). Plus d'un million de véhicules français seraient concernés et le scandale est international. Ainsi, les élus verts européens veulent ouvrir une commission d'enquête pour faire la lumière sur ces faits. La DGCCRF aurait, quant à elle, engagé une enquête administrative.

Quels fondements pour agir ? : Le consommateur peut agir à travers des actions civiles : si l'action en garantie des vices cachés a peu de chances d'aboutir, **la garantie de conformité** pourrait fonctionner. L'article L211-1 et suivant du Code de la consommation : « *Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance* ». Cependant, la mise en œuvre de cette action qui débouche sur la réparation ou le remplacement n'a pas d'intérêts puisque la marque s'est déjà engagée à faire les rappels. **La délivrance non conforme** prévue par l'article 1604 du Code Civil est un fondement civil qui peut être actionné si le véhicule ne correspond pas aux caractéristiques communiquées par le vendeur. L'acquéreur pourra opter pour des dommages et intérêts mais devra justifier d'un préjudice. Dans le dossier « Volkswagen », celui-ci devrait pouvoir être précisé les prochaines semaines.

Peut-on considérer qu'il y ait eu un dol ? : L'article 1116 du Code civil : « *Le dol est une cause de nullité de la convention lorsque les manœuvres pratiquées par l'une des parties sont telles, qu'il est évident*

que, sans ces manœuvres, l'autre partie n'aurait pas contracté ». Aucune obligation d'information ne pèse sur le professionnel pour les émissions en dioxyde d'azote². En l'absence d'obligation d'information, il devient difficile de caractériser la réticence dolosive qui implique aussi de prouver un élément intentionnel.

Vers une action de groupe ? : Il est clair que le caractère indéterminé du préjudice, mais aussi les critiques adressées au dispositif de l'action de groupe n'en feront pas l'arme décisive de ce dossier³. En outre, la marque, qui a reconnu ses torts, est prête à discuter. Elle met à la disposition des consommateurs un numéro vert le 0 805 805 200 et a indiqué qu'un rappel de véhicule sera effectué en 2016 (946 000 véhicules seront rappelés). Les modifications qui seront apportées aux véhicules, lors de cette campagne de rappel, seront utiles dans la détermination du préjudice subi. La dépréciation du véhicule liée à la tromperie sur les qualités substantielles du véhicule, son immobilisation sont des caractéristiques du préjudice subi par les consommateurs. Après une analyse au cas par cas des dossiers qui lui seront remontés par le réseau, le CNAFAL apportera la meilleure réponse au consommateur.

Compte tenu de la nature de la fraude, la **tromperie** prévue à l'article L213-1 du Code de la consommation reste un fondement le plus pertinent « *Est puni d'un emprisonnement de deux ans et/ou d'une amende de 37 500 euros, quiconque aura tenté de tromper le contractant sur la nature, l'espèce, l'origine, les qualités substantielles, la composition* ». Aux EU, l'action judiciaire intentée par le département de la justice et l'agence américaine de l'environnement pourrait aboutir sur une amende de plusieurs milliards.

² Décret n° 2002-1508 du 23 décembre 2002 relatif à l'information sur la consommation de carburant et les émissions de dioxyde de carbone des voitures particulières neuves. Il impose que la mesure de la consommation de carburant et des émissions de dioxyde de carbone (CO₂) soit indiquée dans les points de vente sur chaque voiture particulière neuve, ou affichée de manière visible.

³ Voir Familles laïques n°115

La médiation, un mode alternatif de règlement des litiges, pas une entrave à l'accès au tribunal



Le développement de la médiation est le fruit de la volonté des pouvoirs publics de désengorger les tribunaux. Avec la transposition de la directive à travers l'ordonnance 2015-1033, il s'agit d'un important tournant puisque la médiation est généralisée et mieux encadrée. D'ailleurs le consommateur doit être informé par le professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à un mode alternatif de règlement des litiges (MARL) : c'est la clause de recours à la médiation instaurée par la Loi dite « Hamon », qui doit être présente lors de la rédaction de tout contrat écrit.

[L'article L133-4 du Code de la consommation](#)

Concrètement, dans les contrats de consommation doit figurer médiateur ou le système de médiation labellisé par la commission de contrôle et d'évaluation de la médiation. Une sanction administrative est d'ailleurs prévue en cas d'absence de mention de cette clause, mais elle est peu probable au regard du peu d'intérêt, pour le professionnel, de ne pas la faire figurer.

Une clause de recours à la médiation qui rappelle la liberté du justiciable.

L'ordonnance de transposition de la directive a intégré l'article L 152-4 du Code de la consommation selon lequel « est interdite toute clause ou convention obligeant le consommateur à recourir obligatoirement à une médiation en cas de litige préalablement à la saisine du litige ». Ce nouvel article fait écho à l'article R. 132-2 10 du Code de la consommation qui désigne comme une clause grise, (présumée abusive), celle qui impose de passer exclusivement par un MARL. Rappelons que le résultat des médiations ne s'impose pas aux consommateurs.

L'accès à la justice, un principe fondamental

Cette réglementation fait sens par rapport à la place de la médiation dans le parcours du justiciable. En effet, un mode alternatif de règlement des litiges n'a pas vocation à remplacer la justice, ce qui explique son caractère facultatif.

La nécessité d'un bon conseil juridique

Le justiciable doit toujours avoir la possibilité de saisir le tribunal, qui reste, quoi qu'il arrive, la voie principale. L'expérience enseigne que les risques de procès notamment financiers, la dramatisation des enjeux sont souvent des éléments dissuasifs.

L'important pour le consommateur est d'avoir dans un premier temps un bon conseil juridique, comme celui d'une association de consommateurs, susceptible d'analyser les enjeux du dossier et de déplacer ensuite l'analyse sur le terrain judiciaire.

Ce conseil permettra de dédramatiser les enjeux liés à la saisine du tribunal. Il s'agira, selon le montant du préjudice, de rappeler que pour qu'une grande majorité de litiges de consommation, des formes simplifiées de saisine du tribunal existent (déclaration aux greffes, injonction de payer) ; au terme de celles-ci un dossier dûment complété, accompagné des pièces justificatives, et déposé aux greffes vaudra assignation. Se pose ensuite la nécessité de la représentation dans les hypothèses où elle n'est pas obligatoire. Si un avocat est souvent recommandé, la faible valeur du préjudice, la simplicité du litige et la détention de preuves irréfutables peuvent justifier de ne pas être représenté par un avocat dans les cas où le consommateur n'est pas éligible à l'aide juridictionnelle et selon le degré d'urgence.

Plusieurs dossiers traités au CNAFAL attestent de la nécessité, dans certains cas, de passer par les tribunaux. C'est l'exemple l'adhérent, qui sur nos conseils, a réussi à faire condamner un huissier et une avocate. Quoiqu'il en soit, il est de la responsabilité du conseiller juridique de mettre le consommateur dans les meilleures conditions d'un choix éclairé !

Actualités du secteur Conso

Pouvoir publics :

Rencontre entre une délégation Conso-France et la Ministre Martine Pinville le 30 novembre 2015 : de nombreux sujets ont été évoqués avec la Ministre, tel que l'agrément ou la recherche de nouveaux financements qui doivent permettre aux mouvements de faire face à la baisse des subventions.

Nomination de Manuel Messey dans le cadre de la désignation des médiateurs d'entreprises du secteur financier : suite à l'ordonnance de transposition de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges et au décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015, Manuel Messey a été désigné membre suppléant du collège consommateurs, de l'organe en charge de désigner les médiateurs d'entreprises du secteur financier.

Groupe de travail du CNC sur les plateformes numériques collaboratives (Avec Ludivine Coly-Dufour, Hugo Cadet est le rapporteur du collège consommateurs) : après plusieurs semaines de travail et de nombreuses réunions, un avis substantiel devrait être adopté dans l'optique de la rédaction d'un décret pris dans le cadre de la « Loi MACRON ». La nouvelle réglementation instaure en effet un nouvel article L. 111-5-1 dans le Code de la consommation, qui vise à renforcer les obligations d'information des plateformes numériques collaboratives.

Développement / formation :

Formation CNAFAL & CDAFAL 33 le 28 novembre 2015 : plus d'une quinzaine de militants issus de différents départements étaient présents à la journée consommation et environnement du 28 novembre dernier. Celle-ci a été marquée par de nombreux échanges autour de l'environnement et de la «Loi Hamon».

Journées spéciales de formation à la Réunion les 17, 18, 19 Mars 2016 : soucieux de développer l'accès aux droits dans tous les territoires, le CNAFAL a décidé d'organiser une formation à la Réunion pour mettre en place une permanence d'accès aux droits.

[Pour lire le dernier communiqué de presse du CNAFAL.](#)

Les représentations effectuées :

Chaque mois, les représentants du CNAFAL sont très mobilisés ! Exemple du mois de décembre :

CA de
Conso France

Rencontre avec le médiateur et le PDG d'EDF

Conseil National de la Consommation (CNC) plénier

Groupe de travail du CNC sur les plates-formes numériques

Groupe de travail du CNC sur les données personnelles

Conseil National de l'Alimentation (CNA)

Groupe de travail sur l'alimentation du CNA en milieu hospitalier

SNCF, service médiation

Journées spéciales de formation à la Réunion les 17, 18, 19 Mars 2016



Soucieux de développer l'accès aux droits dans tous les territoires, le CNAFAL a décidé d'organiser une formation à la Réunion pour mettre en place une permanence d'accès aux droits.



Formation CONSO les 17,18 et 19 mars 2016

Pourquoi et comment assurer une permanence de défense du consommateur

Parce qu'il n'y a pas qu'en métropole que les consommateurs ont des problèmes

Formation assurée par le juriste du CNAFAL



Le CDAFAL de la Réunion se prépare à ouvrir des permanences consommation pour vous aider au quotidien

AU CŒUR DE LA SOLIDARITÉ

Pour nous contacter : [cdfal.reunion@wanadoo.fr](mailto:cdafal.reunion@wanadoo.fr)
ou au 06 92 77 03 47



Législation

Transport / automobile :



la France.

Suite à la libéralisation du transport par autocar, prévue par la loi « Macron », de nouvelles lignes d'autocars sont déjà effectives dans toute

Décret n°2015-1266 du 13 octobre 2015 et arrêté du 13 octobre 2015 + Ouverture du transport par autocar

Les tarifs des courses des taxis parisiens évolueront à compter du 1^{er} mars 2016.



Décret arrêté du 2 novembre 2015

Permis de conduire :

Un nouveau décret vient limiter les frais qui peuvent être générés lors de l'obtention du permis de conduire. Seul l'accompagnement physique du candidat peut impliquer des frais qui sont toutefois plafonnés.



Décret n° 2015-1571 du 1er décembre 2015



Des agents publics et des contractuels pourront être examinateurs, pour faire passer les épreuves du permis de conduire, ceci pour réduire

les délais d'attente.

Décret n° 2015-1379 du 29 octobre 2015

Logement :

Un décret prévoit des pénalités financières de 20 euros par logement et par jour de retard pour les marchands de sommeil qui n'exécutent pas les travaux prescrits par une astreinte administrative.

Décret n° 2015-1608 du 7 décembre 2015 relatif aux règles de progressivité et de modulation de l'astreinte administrative applicable dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne

Jouets pour enfants :

Composés de « formamide », substance classée cancérigène, les tapis-puzzles en mousse étaient interdits à la vente sur le marché français. Les fabricants n'ayant toujours pas fait évoluer ce produit, un arrêté vient renouveler la mesure de suspension de mise sur le marché.

Arrêté du 26 octobre 2015

Médiation :

Suite à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, un décret vient préciser le processus de médiation et le statut du médiateur.

Décret 2015-1382 relatif à la médiation des litiges de consommation.

Droit de la famille :

Le gouvernement a publié, vendredi 16 octobre, une ordonnance portant simplification et modernisation du droit de la famille, elle touche notamment au divorce et à la protection des majeurs (mise en place de l'habilitation familiale).

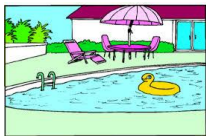


Ordonnance n° 2015-1288 du 15 octobre 2015 portant simplification et modernisation du droit de la famille

Banque, nouvelles règles en matière de frais bancaire en 2016 : généralisation des frais de tenues de compte, information en amont des particuliers sur les frais d'incident, mise en ligne d'un comparateur public ; pour en savoir plus cliquez [sur le lien suivant](#).

Jurisprudence

Obligation d'information :



La Cour de cassation a considéré que le vendeur-installateur d'un abri de piscine, n'a pas manqué à son obligation précontractuelle d'information à l'égard de son client, en ne lui précisant pas que l'ouvrage impactait sur les règles de l'urbanisme.

Arrêt du 30/09/2015 (1ère chambre civile de la Cour de cassation)

La Cour de cassation a censuré un arrêt de la juridiction de proximité qui fait peser sur le transporteur aérien d'une obligation précontractuelle d'information au sens de l'article L 211-3 du Code de tourisme

Arrêt du 10 septembre 2015 (1ère chambre civile de la Cour de cassation)

Clauses abusives :

Une clause d'un contrat de construction de maison individuelle, qui assimile la prise de possession à une réception "de fait" et "sans réserve", crée au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties.

Arrêt du 6 mai 2015 (3ème chambre civile Cour de cassation)

Déficit de superficie dans le cadre d'une vente



Un acquéreur d'un lot de copropriété qui agit contre le vendeur en invoquant un déficit de superficie, voit son action être régie par l'article 46 et la loi 10 juillet 1965 et non l'article 1604 du Code civil (attention délai d'un an).

Arrêt du 26 novembre 2015 (3ème chambre civile de la Cour de cassation)

Assurance / prescription :

L'action en exécution d'une transaction relative au règlement du sinistre dérive du contrat d'assurance de sorte qu'elle est soumise à la prescription biennale.

Arrêt du 19 novembre 2015 (2ème chambre civile de la Cour de cassation).

Crédit à la consommation / TEG & prescription :

La mention d'un taux effectif global erroné dans l'information annuelle dispensée par le prêteur, qui a consenti une ouverture de crédit disponible par fractions, lors de la reconduction du contrat et dans les états mensuels actualisés de l'exécution du contrat, équivaut à l'absence de mention de ce taux et est sanctionnée par la déchéance du droit aux intérêts.

Arrêt du 09 avril 2015 (1ère chambre civile Cour de cassation)

Le point de départ du délai de prescription biennale prévu par l'article L. 137-2 du code de la consommation se situe au jour où le titulaire du droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant d'exercer l'action concernée, soit, dans le cas d'une action en paiement au titre d'un crédit immobilier consenti par un professionnel à un consommateur, à la date du premier incident de paiement non régularisé.



Arrêt du 16 avril 2015 (1ère chambre civile Cour de cassation)

Dettes alimentaires :

La Cour de cassation a considéré que le fils d'une personne habitant dans une résidence pour personnes âgées n'est pas redevable d'une dette alimentaire, car son père dispose d'un patrimoine immobilier, qui pourrait être utilisé comme ressource financière.

Arrêt du 04 novembre 2015 (1ère chambre civile de la Cour de cassation).

Protection des données personnelles :

La CNIL a sanctionné la société Optical Center à hauteur de 50 000 €, car, malgré des avertissements, la confidentialité des données des clients n'était jusqu'à présent pas suffisamment assurée.



Délibération de la Cnil du 5 novembre 2015

Retour sur la Loi HAMON du 17 mars 2014

Plus d'un an et demi après son adoption, la plupart des mesures phare de la Loi « Hamon », comme l'action de groupe sont entrées en vigueur. On se souviendra des nombreuses auditions du CNAFAL qui aura pleinement pris part au travail du législateur ; on se souviendra aussi d'une grande déception qu'aura été la censure du Fichier Positif par le Conseil Constitutionnel.

Pour aider le réseau à « digérer » l'ensemble de cette nouvelle législation, ce dossier « passera au crible » les nouveaux droits. Sont-ils en vigueur ? Sont-ils efficaces ? C'est ce questionnement qui présidera à leurs présentations.



L'action de groupe : le colosse aux pieds d'argile ?

L'action de groupe est entrée en vigueur le 1er octobre. Ainsi une association de défense des consommateurs représentative au niveau national et agréée en application de l'article L. 411-1, peut agir afin d'obtenir la réparation des préjudices individuels, subis par des consommateurs placés dans une situation similaire ou identique et ayant pour cause commune un manquement d'un ou des mêmes professionnels à leurs obligations légales ou contractuelles.



Véritable « arme » judiciaire attendue de longue date par les associations de consommateurs, il s'agissait de renforcer l'Etat de droit en donnant la possibilité aux consommateurs d'obtenir réparation de faibles préjudices, dans le cadre d'une action collective, alors que celle-ci est rare dans le cadre d'une action individuelle.

Mais qu'en est-il vraiment ?

Seules quelques actions ont été initiées depuis son entrée en vigueur, preuve de certaines difficultés rencontrées par les associations. Lors des débats qui ont précédé l'adoption de ce dispositif, les associations de consommateurs avaient insisté sur la nécessité d'un financement destiné à compenser le manque de visibilité inhérent à une telle action judiciaire⁴.

Le peu d'actions engagées est donc la conséquence d'un manque de visibilité propre à une action qui a vocation à durer plusieurs années et qui implique des difficultés de conservation des preuves. En attendant une extension du champ matériel (environnement, santé etc.), ainsi qu'un élargissement relatif à la qualité à agir, l'action de groupe demeure un instrument de dissuasion destiné à rééquilibrer le rapport de force.

⁴ Le texte ne prévoit que l'allocation d'une provision

Une lutte contre la clause abusive rendue plus efficace

Le consommateur se retrouve souvent dans de nombreuses situations contractuelles qu'il n'a pas négociées. Ces contrats sont susceptibles de contenir des clauses abusives, défavorables aux consommateurs. Et c'est pourquoi des associations de consommateurs, comme le CNAFAL, engagent régulièrement des actions destinées à faire cesser des atteintes à l'intérêt individuel et collectif des consommateurs. La Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 a considérablement renforcé l'efficacité de la lutte contre les clauses abusives grâce à plusieurs mesures :

- ✓ Une clause déclarée abusive dans un contrat pourra être étendue à tous les contrats en cours.
- ✓ L'action pourra concerner les contrats qui ne sont plus proposés aux consommateurs.
- ✓ La faculté d'agir en cessation est étendue aux services de la répression des fraudes.

Il s'agit pour le CNAFAL de dispositions essentielles puisqu'elles viendront renforcer les « armes » du CNAFAL contre les professionnels indécents.

Crédit, banque, assurance, des mesures en faveur du pouvoir d'achat

Sous certaines conditions et dans certains secteurs, la concurrence est un levier en faveur du pouvoir d'achat.



Parmi ces domaines, les assurances ou la banque sont des secteurs très captifs, caractérisés par une faible mobilité des consommateurs dans lesquels il convient de réinjecter de la mobilité.

- ✓ Pour les contrats d'assurance-emprunteur, il sera possible de résilier pendant 1 an, à partir de la signature de l'offre de prêt.
- ✓ Après un an d'engagement, les assurés pourront résilier le contrat d'assurance des assurances auto, les MRH et les assurances affinitaires quand ils le souhaiteront (résiliation infra-annuelle).
- ✓ En cas de doublon, la résiliation sera ouverte pendant 14 jours.

D'une manière similaire, la Loi s'intéresse à la **mobilité bancaire** en imposant certaines nouvelles mesures dont le respect d'un délai. Loin d'être suffisante et après les travaux du CCSF, [c'est la Loi MACRON qui va permettre d'aller plus loin.](#)

Mais le crédit n'est pas toujours synonyme de liberté, comme en atteste les nombreux dossiers de surendettement qui trouvent leurs origines dans un excès de crédit.

Nous ne reviendrons pas sur la censure du Fichier Positif qui, jusqu'à aujourd'hui, n'a toujours pas trouvé de « successeur ». Nous signalerons toutefois les quelques mesures qui viennent mieux encadrer le crédit comme **par exemple la suspension du crédit renouvelable et sa résiliation au bout de deux années.**

L'Europe à la « baguette » du renforcement des droits des consommateurs

Parmi les domaines où l'Europe excelle, il faut citer la protection des consommateurs. Dans sa volonté d'harmoniser les règles de protection du consommateur en faveur d'un grand marché unique, l'Europe apporte une réglementation toujours plus protectrice des consommateurs. C'est ce qu'illustre l'obligation précontractuelle d'information ou encore la protection des consommateurs dans les contrats à distance ou hors établissement.

L'**obligation précontractuelle d'information** porte sur les caractéristiques essentielles du bien ou service qui doivent être communiquées « compte tenu du support de communication utilisé », l'information sur les prix, la date de livraison, la disponibilité des pièces détachées. En cas de litige, il reviendra au professionnel de prouver qu'il a bien accompli son devoir d'information. Pour les **contrats hors établissement/à distance** nous retiendrons notamment que le droit de rétractation est passé à 14 jours.

Cette fois-ci d'origine nationale, les deux règles suivantes revêtent une importance capitale. Il s'agit de la date de livraison et de l'achat sur les foires.

La **date de livraison** est une question centrale puisque soit le consommateur l'ignore, soit le professionnel ne la respecte pas. Qu'à cela ne tienne, elle devra être indiquée ou à défaut la livraison devra intervenir 30 jours après la conclusion du contrat. Après ce délai et en cas de mise en demeure infructueuse, le consommateur pourra résilier son contrat par AR. Le professionnel aura l'obligation de rembourser le consommateur, sous peine de pénalités.

Autre grande question, la **question de l'absence du droit de rétractation dans les foires**, en effet, si celui-ci n'existe pas, une obligation d'information existe désormais, qui prend la forme d'un affichage réglementé sur les lieux et sur l'offre de contrat. De nombreux autres droits sont présents dans ce texte, comme [l'allongement de la présomption de non-conformité à deux ans](#) qui entrera en vigueur lors du semestre 2016 ou encore la mise en place [d'un fichier anti-démarchage](#) dont on espère que le nouvel appel d'offres aura trouvé « chaussure à son pied ».

De nouvelles compétences, prérogatives au bénéfice de la DGCCRF ?

Comme souvent l'ambition d'un texte se résume aussi aux moyens qui y sont associés. C'est donc à partir de cette « règle d'or » qu'il convient d'appréhender le renforcement des habilitations et prérogatives des agents de la DGCCRF. Ils disposent désormais de nouvelles compétences en matière de crédit à la consommation, dans le domaine de la législation informatique et liberté, dans le secteur des diagnostics immobiliers. Ils peuvent, par exemple, jouer les clients mystère ou prononcer des amendes administratives, ce qui représente incontestablement des avancées. Pourtant, lorsque l'on regarde le paysage relatif aux dernières années, des inquiétudes viennent à nous gagner. En effet, le nombre de contrôles ayant baissé de 50% en 4 ans, l'administration déconcentrée aura-t-elle la faculté de pleinement les investir ?

Cet aspect des choses se fait l'écho d'une problématique au cœur de l'activité du législateur. Les nouveaux textes créateurs de nouveaux droits sont-ils assortis des moyens appropriés à leur mise en œuvre ? Dans le cas présent, c'est toute la fragilité de cet édifice législatif qui, s'il comporte de remarquables avancées, ne parvient pas à donner la pleine mesure aux dispositifs historiques qu'il contient. La bonne illustration nous vient sans aucun doute de l'action de groupe, dont le bilan doit nous inciter à une réflexion d'ensemble sur les moyens dont disposent les acteurs décisifs que sont les associations de consommateurs. Ce sont elles qui, face aux puissants, portent la voix des consommateurs, ce sont elles qui dans les prétoires deviennent le « bras armé des consommateurs » enfin ce sont elles qui, au cœur des territoires, donnent corps à l'accès aux droits. Fort de ces constats, c'est avec beaucoup de vigilance et d'inquiétude qu'il faudrait regarder tout ce qui irait dans le sens d'un affaiblissement des associations de consommateurs.

Pour aller plus loin :

[Institut National de la Consommation](#) , [Site de la DGCCRF](#) . [Site du Ministère de la Justice](#) etc.

La parole à nos représentants

Sécurité sanitaire, une vigilance maintenue par Patrick Charron, administrateur du CNAFAL

L'environnement de l'homme, la globalisation de notre économie, l'évolution et l'innovation des techniques modernes de production et les nouvelles techniques d'achat, sources de fraudes, amène le



Conseil National des Associations Familiales Laïques (CNAFAL) à s'interroger sur notre sécurité sanitaire.

Le progrès a amélioré notre qualité de vie, mais a créé de nouvelles contraintes. Le consommateur a toujours fait confiance à la science, jusqu'au jour où nous avons été traumatisés par certains scandales comme la « maladie de la vache folle » ou celui, plus récent, lié à la viande de cheval.

La politique de sécurité sanitaire apparaît en France en 1992, lors du projet de loi relatif à la sécurité en matière de transfusion sanguine. Cette politique relève actuellement en France de l'action conjuguée de 3 Ministères : le Ministère de la Santé, le Ministère de l'Agriculture et le Ministère des Finances.

A cela, des organismes scientifiques viennent apporter leur soutien.

- l'ANSES, Agence Nationale de Sécurité de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail.
- L'INVS, l'institut de veille Sanitaire.

L'objectif s'inscrit dans des normes nationales, européennes et internationales.

Les acteurs de la sécurité sanitaire :

C'est la Direction Générale de Consommation de la Concurrence et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) qui assure le contrôle global du marché, la sécurité des denrées végétales, les règles spécifiques d'information du consommateur sur les denrées alimentaires.



De son côté, La Direction Générale d'Alimentation (DGAL) surveille la production animale, végétale et les intrants. Elle vérifie l'hygiène et la sécurité de la production et de l'alimentation animale. Enfin, la Direction de la Santé s'assure notamment de l'utilisation des médicaments.

Les entreprises jouent, elles-aussi, un rôle important en matière de sécurité sanitaire et ont une responsabilité de premier rang. En effet, l'auto contrôle sécurise et conforte la qualité ainsi que la conformité des produits. Ces autocontrôles dits de « premier niveau » ne doivent pas être perçus comme une obligation, mais être réalisés dans l'intérêt collectif.

Cela suppose toutefois que les services de l'Etat interviennent à posteriori pour la réalisation d'un contrôle de deuxième niveau. Mais comment mener à bien une telle politique en matière de sécurité sanitaire alors que le savoir-faire de certaines administrations a été mise à mal par des réductions drastiques des effectifs ?



Pour rappel, le rapport sur le projet de loi de finances pour 2016, établi par la députée Madame Valérie RABAUT, demande de mettre fin à la diminution des crédits budgétaires en matière de sécurité sanitaire.

Les actions de la DGAL et de l'Association Nationale de la Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'environnement et du Travail au service de la Santé alimentaire (ANSES) ne représentent que 486,5 millions d'euros soit 0,13% du budget de l'Etat pour une population de 66 millions de français.

A l'occasion de toutes crises alimentaires, tous les acteurs économiques font appel à l'Etat car le maintien du rôle régalien des services de contrôle de l'Etat (santé, hygiène et qualité des produits) est fondamental.



Dans toute société et de tout temps, la transparence et le contrôle sont les maîtres mots du maintien du niveau d'excellence de la sécurité alimentaire.



Base Documentaire

Portabilité :

Un système nommé RIO (Relevé Identité Opérateur) va faciliter le mécanisme de portabilité de vos numéros de téléphones fixes. L'INC fait un point sur ce mécanisme.

- **Portabilité de votre numéro en dix points**

Informations :



Le ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité a mis en place une plate-forme informative, pour les propriétaires et locataires désireux de connaître les mesures en vigueur en matière de logement.

- **Mon chez moi**

Logement locatif:

L'ANAH vient de décider qu'une prime incitative de 1 000€ sera accordée au propriétaire bailleur, qui confie son logement conventionné, pour une durée d'au moins trois ans, à des associations ou des agences immobilières sociales agréées pour faire de l'intermédiation locative.



- **Site de l'ANAH**

Laïcité :

A lire absolument : le nouveau livre d'Eddy Khaldi « ABC de la Laïcité ». Chaque article de la charte de la laïcité à l'école est commenté. Cet ouvrage est illustré.

- **ABC de la Laïcité**

Action de groupe :

Un an après, l'INC fait un premier bilan sur l'action de groupe. Cinq actions de groupe ont été introduites par des associations de consommateurs agréées.

- **Bilan 1 an après**

Appels frauduleux :

La CNIL alerte le public sur le fait que des individus usurpent son nom, afin d'obtenir des données et coordonnées bancaires. Ne communiquez pas ces informations.

- **Appel à la vigilance de la CNIL**

Dépannage à domicile

Devant les nombreuses plaintes, la DGCCRF a contrôlé cette année encore, les prestataires du secteur. 57,66% d'entre eux sont en infraction avec la législation en vigueur. Certains auto-entrepreneurs ne disposent pas des qualifications requises pour intervenir dans certains domaines.

- **Enquête de 2015**

Logement :

L'Union sociale pour l'habitat dénonce les idées reçues quant aux revenus des personnes vivant en HLM.

- **La vérité sur le niveau de vie des locataires HLM**

Véhicules et pollution :



A partir du 1^{er} janvier 2016, le taux de pollution des véhicules pourra être connu, grâce à des pastilles de couleur. Ce nouveau dispositif nommé « crit'air » ne sera pas obligatoire pour les automobilistes, mais leur permettra de bénéficier de certains avantages.

- **Favoriser les véhicules propres avec le « certificat qualité de l'air »**

Energie renouvelable :

La DGCCRF alerte les consommateurs face aux pratiques commerciales trompeuses des professionnels, nombreuses dans ce domaine. (50% des entreprises contrôlées étaient en infraction) même pour ceux qui sont porteurs du label RGE.

- **Enquête**

L'INC fait le point sur les frais de tenue de comptes actifs, qui vont se généraliser dès le 1^{er} janvier 2016.

- **Article**

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.