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
Patrick CHARRON, Administrateur

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

1er trimestre 2016

Dossier spécial

Ma banque et moi

Edito – un monde associatif plein de promesses, à réaliser ! 3
Une action de groupe en matière de santé ! 4
Fin de la trêve hivernale - Mémo sur les expulsions 5
Actualités du secteur conso 7
Retour sur la formation conso à la Réunion 8
Législation 9
Jurisprudence 10
Mon banquier et moi 11
La parole à Patrick Charron, membre du Conseil National de l'Alimentation 14
Base Documentaire 15

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

Jean JAURES

Programme de la revue

L'Edito de la revue Info-Conso portera sur les forces et les faiblesses du secteur associatif.

Dans l'actualité, la Loi Santé met en place d'une action de groupe, qui est un nouvel outil au service des justiciables qu'il convient de présenter. C'est aussi la fin de la trêve hivernale depuis le 1er avril 2016, face aux risques de l'expulsion, un memo reviendra sur la manière de faire valoir ses droits.

L'actualité du réseau s'intéressera aux journées conso des 17,18 et 19 mars 2016 qui ont eu lieu à la Réunion.

Le dossier central portera sur les principales règles qui régissent la relation contractuelle entre un client et sa banque, de l'ouverture du compte jusqu'à sa clôture. En effet, il s'agit d'une relation déséquilibrée qui nécessite une bonne connaissance de ses droits de la part du consommateur, qui se sent généralement vulnérable.

Enfin, Patrick Charron, représentant du CNAFAL au Conseil National de l'Alimentation, suite aux récents événements mis en lumière dans un abattoir du Pays-Basque, reviendra sur le rôle fondamental des abattoirs.

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

Edito – un monde associatif plein de promesses, à réaliser !

Face au contexte socio-économique empreint d'incertitudes, la population peut facilement céder au pessimisme, et cela se comprend. Pourtant de nombreux motifs de satisfaction existent, avec à la clef, des perspectives pour chacun d'entre nous. Oui, nous avons le pouvoir d'agir contre une réalité que nous n'acceptons pas, en nous saisissant de la liberté qui nous est offerte d'œuvrer pour une cause : l'engagement associatif.

Il existe environ 1 300 000 associations composées de 16 millions de bénévoles actifs et de près de 2 millions de salariés. Le secteur associatif, en plus d'être d'une utilité considérable pour la société, représente un bénéfice non négligeable pour l'économie. Le secteur associatif recouvre des enjeux « vitaux » pour la société : protection des personnes vulnérables, accès aux droits, défense du pouvoir d'achat, création du lien social mais c'est aussi le sport, les loisirs, la culture.

Pourtant, force est de constater que les besoins sociaux augmentent quand les moyens dévolus aux associations chutent. Si l'aspect financier est souvent évoqué, à raison, les moyens humains constituent le « cœur » de l'association. Ainsi le travail accompli par les bénévoles correspond à 680 000 emplois en équivalent temps plein. Le nombre de participations bénévoles est de 23 millions. Malheureusement, les nouveaux militants se font plus en plus rares, ou du moins l'engagement a-t-il évolué, puisque France Bénévolat estime à travers une enquête que l'engagement associatif a tout de même progressé de 16,8% (voir enquête). Mais ce chiffre doit être relativisé au regard de la demande sociale qui augmente, celle-ci trouvant racine dans la précarisation de la population et l'affaiblissement des services publics.

Face à cela, la réalité est que les bénévoles cherchent plus souvent à s'engager de façon ponctuelle. Une spécialiste estime qu'*« on a de plus en plus affaire à des bénévoles qui ont différents engagements dans plusieurs associations et qui s'impliquent moins dans chacune d'elles. Les bénévoles d'aujourd'hui sont de plus en plus disposés à donner un coup de main en créant un site internet, mais sans pour autant participer à la vie de l'association ».* Deux chercheurs de l'université Descartes soulignent que nous sommes passés d'un engagement militant à une logique d'épanouissement personnel caractérisé par une logique de contractualisation. Il faut dire que certaines barrières sont présentes, comme celles liées à la vie professionnelle.

Des solutions existent, certaines nécessitent une intervention des pouvoirs publics, d'autres exigent un changement de curseur des associations elles-mêmes.

Ainsi, le congé d'engagement, proposition largement soutenue, par le Haut Conseil de la Vie Associative, devrait donc figurer dans le projet de loi sur « Egalité et Citoyenneté » que Patrick KANNER présentera en Conseil des Ministres, au début du mois d'avril. Le principe ? Un salarié pourra s'absenter de son travail six jours par an pour se consacrer à une activité bénévole (jours fractionnables non rémunérés). Il faut espérer que cette disposition sera amendée et étendue à tous les bénévoles, dans la mesure où la disposition actuelle ne concernerait que les présidents d'associations et leurs adjoints, les trésoriers, les secrétaires, et les membres des conseils d'administration, des associations reconnues d'intérêt général.

D'autres solutions sont propres à la gouvernance des associations elles-mêmes, qui doivent repenser leur fonctionnement, afin d'ériger en priorité le « recrutement » et la fidélisation de nouveaux bénévoles. Plus difficile à dire qu'à faire. Infaisable, si la problématique n'est pas ainsi posée. C'est encore une fois la démonstration que la vitalité d'une démocratie provient aussi de la capacité des acteurs de la société civile à se positionner justement dans ce nouveau monde qu'ils doivent affronter. RAPPORT de 2014 d'Alain Bocquet fait au nom de la commission d'enquête chargée d'étudier les difficultés du monde associatif dans la période de crise actuelle, de proposer des réponses concrètes et d'avenir pour les associations & RAPPORT d'Yves BLEIN de janvier 2015 qui propose 50 mesures de simplification destiné à faciliter la vie des associations.

Une action de groupe en matière de santé !

Après l'avènement de l'action de groupe en matière de protection des consommateurs, la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, a introduit une action de groupe en matière de santé.

Pendant les débats parlementaires liés à l'action de groupe en matière de consommation, beaucoup souhaitaient l'élargissement du champ d'application du dispositif aux préjudices subis en matière de santé. En effet, les 20 dernières années ont vu de nombreux scandales en matière de santé, qui ont défrayé la chronique comme ce fut le cas avec le distilbène ou le médiator. Si certains dispositifs existent avec l'ONIAM ou les CRCI, les litiges de masse eixgent un dispositif sur mesure : l'action de groupe.

Description du dispositif :

Article L 1443-1 du Code de la santé publique : *« **Une association d'usagers** du système de santé agréée en application de l'article L. 1114-1 peut agir en justice afin d'obtenir la réparation des préjudices individuels subis par des usagers du système de santé placés dans une situation similaire ou identique et ayant pour cause commune un manquement d'un producteur ou d'un fournisseur de l'un des produits mentionnés au II de l'article L. 5311-1 ou d'un prestataire utilisant l'un de ces produits à leurs obligations légales ou contractuelles.(..) .*

L'action ne peut porter que sur la réparation des préjudices résultant de dommages corporels subis par des usagers du système de santé. »

1. **Une faute/un manquement** : un manquement d'un producteur ou d'un fournisseur de l'un des produits, mentionnés au II de l'article L. 5311-1 ou d'un prestataire, utilisant l'un de ces produits, à leurs obligations légales ou contractuelles (.)

2. **Un préjudice :** le préjudice ne peut résulter que d'un dommage corporel.

3. **Un lien de causalité entre ce manquement et le préjudice.**

Les acteurs susceptibles de jouer un rôle dans ce dispositif :

→ Les producteurs ou fournisseurs de produits de santé / Les prestataires utilisateurs de produits de santé.

→ Les associations d'usagers du système de santé définies à l'article L. 1114-1 du CSP, compétentes au niveau régional ou national (environs 486 au niveau national).

→ Les assureurs des professionnels concernés et des associations d'usagers contre lesquelles les actions peuvent être directement engagées.

Les principales étapes de la procédure :

Cette procédure ressemble de très près, à la procédure existante en matière de consommation, avec notamment la possibilité de solliciter une médiation.

1ère étape : un jugement sur la responsabilité qui constate la réunion des conditions de l'article L 1143-1 du Code la santé publique, au vu des cas présentés par l'association. Dans l'affirmative, le jugement prévoit les mesures de publication afin que les consommateurs lésés puissent se rattacher.

2ème étape : une phase de mise en œuvre du jugement et de réparation individuelle des préjudices qui sera effectuée par le juge dans le cas où les personnes désignées comme responsables n'ont réparé les préjudices.

Pour aller plus loin : http://www.conso.net/content/action-de-groupe-sante-une-nouvelle-arme-pour-le-consommateur

Fin de la trêve hivernale - Mémo sur les expulsions

Alors que la trêve hivernale vient de prendre fin, c'est aux nombreuses familles qui vont être expulsées qu'il faut penser. Selon la Fondation Abbé Pierre, entre 2013 et 2014, les procédures d'expulsion locative ont poursuivi leur augmentation : +8,8 % pour les assignations au tribunal (175 938) et +4,8 % pour les décisions de justice, prononçant l'expulsion (132 016).

D'après le Ministère de l'Intérieur, 11 604 ménages auraient été expulsés avec le concours de la force publique en 2014, soit 15 % de plus qu'en 2013. Ces chiffres ne prennent pas en compte les ménages qui partent d'eux-mêmes à la suite d'une procédure. Derrière ces statistiques, se trouvent des personnes touchées par ces situations parmi lesquelles de nombreux enfants.

Pour l'éviter, mais aussi pour faire valoir tous ses droits au moment de la procédure, essayons de voir comment cela fonctionne :

Deux règles fondamentales à connaître : pas d'expulsion sans titre exécutoire (décision de justice) et interdiction d'expulsion pendant la trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars).

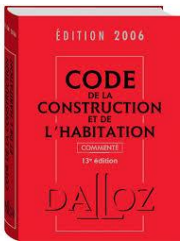
1. A la suite de quelle procédure le bailleur peut-il obtenir une décision de justice ?

→ A l'origine de la procédure, c'est souvent le non-respect du contrat par le locataire qui va conduire le bailleur à saisir le tribunal, pour obtenir la résiliation judiciaire du bail. Il peut aussi s'agir d'un congé délivré par ce même bailleur, au terme duquel les locataires restent en place.

→ En cas de difficultés de paiement, le locataire a tout intérêt à négocier avec son bailleur en le formalisant par écrit. A cette occasion, il peut ainsi solliciter l'aide d'un organisme tiers comme le CCAS, le FSL, la CCAPEX. Des particularités existent en matière de surendettement, en effet, si un dossier de surendettement est déposé et qu'il est recevable, la commission aura la possibilité de demander la suspension des procédures d'expulsion, au juge d'instance (sauf dans certains cas en matière de saisie immobilière). C'est un aspect à mettre en avant dans la lettre d'accompagnement, au moment du dépôt du dossier de surendettement. **Pour aller plus loin….**

→ Avant la décision de justice, des délais de paiement peuvent être accordés par le juge au titre de l'article 1244-1 et 1244-2 du Code civil.

2. *Après la décision de justice, existe-t-il des délais ?*



→ Le propriétaire doit effectuer une signification d'un commandement d'avoir à quitter les lieux, qui fait courir un délai de 2 mois, pendant lesquels toutes les mesures d'expulsion sont suspendues.

→ Si le relogement ne peut avoir lieu dans des conditions normales pour les occupants, le Code de la construction et de l'habitation permet au juge de l'exécution d'accorder des délais renouvelables (de 3 mois à 3 ans) – il suffit pour le locataire de faire une LRAR.

Extrait de l'article L 412-4 du CPCE :

« Pour la fixation de ces délais, il est tenu compte de la bonne ou mauvaise volonté manifestée par l'occupant, dans l'exécution de ses obligations, des situations respectives du propriétaire et de l'occupant, notamment en ce qui concerne l'âge, l'état de santé, la qualité de sinistré par faits de guerre, la situation de famille ou de fortune de chacun d'eux, les circonstances atmosphériques, ainsi que des diligences que l'occupant justifie avoir faites en vue de son relogement ».

→ Pour les HLM : le Code de la construction et de l'habitation permet de suspendre la procédure d'expulsion, par la signature d'un protocole d'accord en vue du rétablissement du bail.

Dès qu'un risque d'expulsion existe, pensez à saisir la Commission Départementale De Coordination Des Actions De Prévention Des Expulsions Locatives (CCAPEX) !!

Actualités du secteur conso

Groupe de travail au CNC :

Le CNAFAL participe actuellement au groupe de travail du CNC relatif aux « modalités d'accès des plus jeunes aux services de communications électroniques fixes et mobiles » et participera bientôt au prochain GT sur les objets connectés en matière de santé.

Développement / formation deuxième trimestre 2016 :

Soirée CNAFAL & CDAFAL 70 le vendredi 13 mai à Vesoul : « pièges de la consommation, comment les éviter »

Formation CNAFAL & CDAFAL 81 le samedi 28 mai sur le logement

Ca bouge aussi dans les départements

Le CDAFAL 42 en partenariat, avec la Fédération Rhône-Alpes de Protection de la Nature (FRAPNA), a organisé une conférence publique à propos des perturbateurs endocriniens, avec André Cicolella chimiste toxicologue et enseignant à Sciences Po le jeudi 31 mars 2016.

Les autres publications du secteur conso

A bon entendeur, les coupures d'eau sont interdites, les réductions de débit, aussi (lire l'article)

Nous ne sommes pas tous logés à la même enseigne (lire l'article)

Chronopost, rien ne va plus (lire le CP)

Chaque mois, les représentants du CNAFAL sont tous mobilisés pour faire avancer les causes défendues par le CNAFAL, exemple des quelques représentations assurées le mois précédent :

CA de
Conso France

Conseil National de la Consommation (CNC)

Collège CNC / Bureau / Groupe de travail

Réunion sur la médiation au conseil supérieur du notariat

SNCF, service médiation

Conseil National de l'Alimentation (CNA)
Groupe de travail sur l'alimentation en milieu hospitalier

Retour sur la formation conso à la Réunion

Des militants des AFL locales ainsi que de Mayotte étaient présents, aux côtés de jeunes engagés en qualité de service civique pour cette formation de trois jours marquées par l'échange et la convivialité, introduite par le Président du CDAFAL 974 Alain Didelot.

Parmi les problématiques rencontrées par la population vivant à la Réunion, le surendettement et le logement sont deux thèmes très présents dans la vie quotidienne, notamment pour ceux qui sont victimes de précarité. A chaque fois, ces présentations se sont inscrites dans la volonté des formateurs, de permettre un exercice effectif des droits. Mes droits ont-ils été bafoués ? Si oui, quelles possibilités s'offrent à moi ?

Une grande partie de la formation a été consacrée au fonctionnement d'une permanence d'accès aux droits, ainsi qu'à la méthodologie de traitement des litiges, pour laquelle le conseil juridique exige de nombreuses précautions.

Alors que le CNAFAL a toujours lié consommation et environnement, cette session ne pouvait se terminer sans l'intervention de Nicole Damon et Marc Damon respectivement, administratrice du CNAFAL et trésorier du CDAFAL 42, tous deux très actifs en matière d'environnement.

Cette session de formation s'est déroulée dans un très bon esprit, auprès d'un public ayant pris conscience des enjeux impérieux de l'accès aux droits : citoyenneté, défense de la dignité, préservation du pouvoir d'achat et cohésion sociale. Fort de ces nouveaux maillons, la Réunion devrait pouvoir bientôt compter sur de nouvelles permanences d'accès aux droits.

Législation

Commerce : Depuis le 19 mars 2016, le consommateur, qui achète un bien neuf à un professionnel, bénéficie d'une présomption de non-conformité de deux ans (et non de six mois). Il n'aura donc plus à apporter la preuve du défaut du produit durant cette période, ce sera au professionnel de montrer que son produit est conforme.

Communiqué de presse de Martine PINVILLE

Cigarettes : A partir du 20 mai prochain, les paquets de cigarettes neutres vont paraître chez les buralistes. Ils devront comporter une seule nuance de couleur qui sera vert foncé.

Marisol Touraine publie le calendrier d'application du paquet neutre

Décret n° 2016-334 du 21 mars 2016

Code de la consommation : le Code de la consommation va subir une recodification qui entrera en vigueur à compter du 1er janvier 2017

Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016.

Micro-crédits : Les micro-crédits accordés aux particuliers voient leur plafond augmenter puisqu'ils peuvent désormais atteindre 5000€

Décret du 14 janvier 2016

Prix des lunettes et des lentilles : Afin d'atténuer les dérives, un observatoire des prix et de la prise en charge en optique médicale, vient d'être créé sous l'impulsion du ministère de la Santé.

Arrêté du 18/02/2016

Démarchage téléphonique : Martine Pinville a annoncé que l'opposition au démarchage téléphonique, qui était suspendue, pourrait à nouveau être mise en place à compter du 1er juin 2016. En effet, un nouveau gestionnaire de liste d'opposition vient d'être nommé.

Démarchage téléphonique

Arrêté du 25 février 2016 portant désignation de l'organisme chargé de gérer la liste d'opposition

Immobilier / logement :

Le décret n° 2016-382 du 30 mars 2016 fixe les modalités d'établissement de l'état des lieux et de prise en compte de la vétusté des logements loués à usage de résidence principale. Il entrera en vigueur le 1er juin 2016.

Décret 2016-382 du 30 mars 1996

Une nouvelle obligation va peser sur les bailleurs ou vendeurs de biens immobiliers. Ils devront informer de la présence de radon, gaz radioactif inodore et incolore dans les logements et mener des actions pour réduire ces émissions.

Ordonnance de 10 février 2016 (article 40)

Alimentation : La loi concernant la lutte contre le gaspillage alimentaire donne l'obligation aux distributeurs de donner leurs produits invendus, mais encore consommables à des associations.

LOI n° 2016-138 du 11 février 2016 relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire

Maison de retraite : Les tarifs des prestations en maison de retraite sont désormais garantis. Les établissements devront inclure les prestations dans leurs tarifs.

Communiqué de presse

Décret n° 2015-1868 du 30 décembre 2015

Dans le reste de l'actualité :

La lettre du médiateur de l'énergie a propos notamment de l'expérimentation des tarifs sociaux

Le nouveau site de la CNIL

Mise en place de la plateforme européenne de règlement des litiges

Voir la suite dans la base documentaire

Jurisprudence

Immobilier : Un syndic de copropriétaires est un non professionnel, pouvant bénéficier de l'article L 136-1 du Code de la consommation, même s'il est représenté par un syndic professionnel lors de la négociation de ses contrats.

Cass. 1er civ, 25 novembre 2015, n° 14-20.760

La 3ème Chambre civile de la Cour de cassation a considéré qu'un bailleur qui délivre un logement indécent, déclaré inhabitable en raison de sa surface (inférieure à 9m^2), ne respecte pas son obligation de délivrance, le paiement du loyer peut être stoppé.

Arrêt rendu le 17/12/2015, p. 14-22754

Animaux et vices cachés : Le remplacement d'un animal de compagnie destiné à recevoir l'affection de son maître sans aucune vocation économique est impossible (ce sera des dommages et intérêts).

*Cass. 1re civ, 9 décembre 2015 n°**14-25910***

Législation : Par application de l'article L. 137-2 du Code de la consommation, la demande en fixation des honoraires formée par un avocat doit être intentée dans le délai de deux années à compter de la fin de sa mission, lequel ne peut pas être interrompu par l'envoi d'une LRAR.

*Cass. 2e civ, 10 déc. 2015 n° **14-25892***

Transport aérien : la CJUE a considéré que l'indemnisation née de la Convention de Montréal, pouvait s'appliquer non seulement suite aux dommages causés aux passagers, mais également pour ceux subis par les employeurs des passagers.

CJUE du 17 février 2016 n° C-429/14

Caution : La Cour de cassation a considéré qu'un créancier professionnel doit adresser, à une caution personne physique, une information sur le montant du principal et des intérêts, commissions, frais et accessoires ; en ne vérifiant pas que les lettres simples d'informations annuelles avaient bien été adressées à la caution, la Cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard de l'article L. 341-6 du code de la consommation.

Arrêt rendu le 9 février 2016, n° 14-22179

Infraction à la législation de la consommation / abus de faiblesse

Plusieurs visites au domicile d'une même personne ne sont pas nécessaires pour constituer le délit d'abus de faiblesse

*Cass, crim 8 mars 2016 n°**14-88347***

Concubinage : La Cour de cassation a débouté la demande de l'ex-concubin qui sollicitait le remboursement de l'emprunt immobilier versé par lui pendant la vie commune. L'ex-concubine avait en effet, durant la vie commune, contribué au paiement des charges du ménage d'un commun accord.

Civ 1re, 13 janvier 2016 p. 14-29746

Protection des données personnelles : La CNIL a mis en demeure « FACEBOOK » de respecter la loi Informatique et liberté dans les trois mois qui suivent.

Décision de la CNIL

Hébergement d'urgence :

Un département ne peut légalement refuser à une famille avec enfants l'octroi ou le maintien d'une aide entrant dans le champ de ses compétences, que la situation des enfants rendrait nécessaire, au seul motif qu'il incombe en principe à l'État d'assurer leur hébergement.

Arrêt du Conseil d'Etat du 30 mars 2016 n°382437

Gestation Pour Autrui : Suite à deux arrêts de l'Assemblée Plénière de la Cour de cassation du 3 juillet 2015, les incertitudes sont encore nombreuses. Ces décisions écartent de son raisonnement la question de la parenté sociale, c'est-à-dire celle du deuxième parent d'intention sans liens biologiques avec l'enfant.

Analyse des arrêts de la Cour de cassation du 03 juillet 2015

Mon banquier et moi

Ce dossier a pour objectif d'attirer l'attention du lecteur sur les règles essentielles qui régissent la relation contractuelle avec son banquier ; il n'est pas exhaustif.

Dans notre quotidien, certaines professions jouent un rôle de première importance. Il en est ainsi du boulanger, du médecin et du banquier. Fini l'époque où nous conservions l'argent sous le matelas, quoique parfois nous en ayons la tentation. Notre vie est désormais rythmée par des étapes qui nécessitent une capacité de financement pour investir dans un logement, accueillir un premier enfant... On aimerait que notre banquier soit notre confident. On lui accole, dans les bons jours, l'étiquette de conseiller et dans les mauvais celui « d'enquiquineur ». Bref, nous vivons une relation passionnée ou tumultueuse, qui ne nous laisse pas indifférent. Pourtant c'est bien la raison qui doit dominer la relation avec notre banquier. Il s'agit en effet de bien connaître nos droits pour être en mesure de les faire valoir.

Cette relation, plus qu'une autre, se caractérise par un grand déséquilibre. Déjà lorsqu'il s'agit de faire respecter ses droits face un professionnel, nous craignons sa puissance juridique et financière. Ici nous avons conscience qu'il détient en plus les « cordons de la bourse ».

Voyons à travers ce dossier spécial les principales règles qui régissent cette relation contractuelle a travers les trois grandes étapes. Ce sera l'occasion de rafraîchir nos connaissances sur certaines règles qui viennent d'être modifiés par plusieurs Lois successives.

○ L'ouverture d'un compte :

Si après avoir fourni une demande d'ouverture de compte avec tous les justificatifs demandés (identité, justificatif de domicile), une banque vous refuse cette ouverture sans avoir apporté de motifs, elle doit vous informer de l'existence du droit au compte.

Depuis plus de 30 ans, toute personne physique, domiciliée en France et dépourvue d'un compte courant à droit à l'ouverture d'un compte bancaire en France : c'est le **droit au compte**. Malgré cela, un constat s'impose, celui d'un droit malmené comme l'illustre la récente condamnation de la Société Générale.

La condamnation de la Société Générale, illustration d'un droit peu respecté

En avril 2014, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation (ACPR), a condamné la Société Générale à une amende de deux millions. En cause, le fait que la Société Générale ait été désignée 6 534 fois par la Banque de France, entre mi 2010 et mi 2012 et n'a ouvert que 1 257 comptes. Pire, cette banque a facturé ses services de base, alors qu'ils doivent être gratuits (Voir D 312-5 et D312-6 du code monétaire et financier).

Ainsi en cas de refus, la banque doit vous informer sur la possibilité de saisir la Banque de France pour bénéficier de la procédure du droit au compte et vous fournir une lettre de refus. A partir de là et même si vous êtes fiché [1], vous pouvez donc engager une procédure de droit au compte, au terme de laquelle la Banque de France devra désigner un établissement dans le délai d'un jour ouvré, ce dernier devant alors s'exécuter dans le délai de 3 jours. La convention de compte sera associée à des services bancaires élémentaires.

[1] Notion explicitée dans la partie « Vie du compte »

A noter que les associations de consommateurs comme les AFL pourront intervenir au nom des personnes en difficulté - Pour aller plus loin

Le compte joint : il est possible d'ouvrir un compte joint, avec toute personne de son choix. Chaque titulaire peut ainsi effectuer les opérations de son choix. D'un autre côté, en cas d'incident de paiement, de découvert autorisé la banque peut demander à l'un ou à l'autre le remboursement de la créance, étant donné qu'ils sont solidaires. En cas d'émission de chèque sans provisions, l'interdiction bancaire est prononcée à l'égard des deux titulaires.

La procuration : dans ce cas, il convient d'effectuer cette procuration à une personne de confiance, puisqu'en cas d'incident de paiement, c'est le titulaire du compte qui sera responsable. Si cette procuration est à durée indéterminée, elle prendra fin à la mort du titulaire. Le mandataire doit alors restituer les chéquiers ou carte de paiement qui restent en sa possession.

○ La vie du compte :

Dans la vie du compte, certaines choses sont essentielles, c'est le cas de l'information qui est délivrée aux consommateurs notamment sur les frais.

Lors de l'ouverture de compte de dépôt, la banque doit vous remettre une convention de compte, qui est le contrat qui va régir la relation contractuelle avec votre banquier, une sorte de guide d'utilisation. Il est donc primordial de s'y référer lorsque l'on se questionne sur le fonctionnement de son compte.

Cette convention contient plusieurs mentions obligatoires notamment :

- ✓ Les principales caractéristiques des services de paiement fournis.
- ✓ Les modalités de procuration.
- ✓ Les frais payables par l'utilisateur, les taux d'intérêt et les taux de change à appliquer, etc.

Une information intensifiée en matière de frais bancaires :

Pendant la vie du compte, vous recevrez les relevés de compte qui sont envoyés à intervalle régulier au moins une fois par mois. Un des points importants de la vie du compte concerne la facturation des services au rang desquels on trouve les frais bancaires. D'une part, le tarif des frais doit figurer sur la convention de compte, d'autre part, les frais prélevés doivent, sur les relevés de compte mensuels, être dans une couleur ou une police spécifique.

Depuis le 01 janvier 2016, les banques doivent informer, avant leur prélèvement, le montant des frais bancaires liés à des incidents et des irrégularités. Comment ? Cette information se fera par relevé de compte, sachant que le prélèvement ne pourra avoir lieu qu'au moins 14 jours après la date du relevé de compte.

Un document annuel récapitulera l'ensemble des frais prélevés tout au long de l'année précédente.

Le coût du découvert :

En cas de découvert, la banque est autorisée, si elle l'a prévu, à prélever les AGIOS qui comprennent les intérêts ainsi que les commissions. Face aux abus dont étaient victimes les clients des banques, les pouvoirs publics ont plafonné ces commissions perçues à l'occasion des découverts non autorisés.

Depuis le 1er janvier, ces commissions sont plafonnées à 8 euros par opération et 80 euros par mois, pour la généralité des clients et à 4 euros par opération et 20 euros par mois pour les clients en situation de fragilité financière.

Au moment de l'ouverture du compte, le taux annuel effectif global permet de connaître le coût de votre crédit qui ne doit pas dépasser le seuil de l'usure. Pour aller plus loin

○ La clôture du compte :

La convention de compte doit préciser les conditions de sa résiliation notamment les délais de préavis. La résiliation est gratuite, sauf pour une résiliation dans les 12 premiers mois.

Les services du dispositif actuel d'aide à la mobilité bancaire : l'établissement d'arrivée, qui ouvre le nouveau compte de dépôt dans le cadre du changement de domiciliation bancaire, propose au client, gratuitement et sans condition, un service d'aide à la mobilité bancaire.

Comment fonctionne ce service d'aide à la mobilité bancaire ?

La banque d'accueil recueille l'accord formel du client, pour effectuer en son nom, les formalités liées au changement de compte, afin que les virements et prélèvements réguliers se présentent sur le nouveau compte. La banque quittée doit fermer le compte dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la demande.

Un nouveau dispositif de mobilité bancaire verra le jour à partir du 1er janvier 2017, grâce à la Loi pour l'activité, la croissance et l'égalité des chances.

○ Et en cas de litige ?

Dans un premier temps et pour vous assurer des solutions possibles quant à votre problème, vous pouvez saisir le réseau des AFL afin d'avoir un bon conseil juridique. Celui-ci tentera alors un règlement amiable.

Il est aussi possible de saisir le médiateur :

→ Liste des médiateurs (banque de France)

→ Référencement en cours des médiateurs depuis l'ordonnance

En cas d'échec de la voie amiable, l'association vous aidera à envisager la saisine du tribunal, qui, dans certains cas, s'opère de manière simplifiée.

La parole à Patrick Charron, membre du Conseil National de l'Alimentation

Regard sur les abattoirs

Plus d'un mois après les actes de cruauté dans le « GARD » ce sont les révélations de l'association L214 qui font de nouveau scandale. Dans la ligne de mire, une entreprise adepte du bio, responsable d'actes de maltraitance et de cruauté à l'égard des animaux! Un comble. Depuis quelques temps, les abattoirs Français sont au cœur de la tourmente. Tentons de comprendre leur rôle essentiel de ces abattoirs pour la société Française, grande consommatrice de **viande.**

La France, grande consommatrice de viande

De l'animal vivant à l'assiette du consommateur, nombreux sont les acteurs de la filière viande : éleveurs, engraisseurs, grossistes, détaillants, transformateurs et abatteurs. En 2015, la France est le 1er pays producteur européen de viande bovine. La consommation annuelle par habitant est de 24 kg équivalent carcasse.

La répartition de la consommation se répartit comme suit : 38% porc, 31% volaille, 28% viande bovine, 3% ovin. La viande consommée est à 77% d'origine française, 21% d'origine européenne et 2% importée hors d'Europe.

La France compte 263 abattoirs répartis sur l'ensemble du territoire agréés par les services de la Direction Générale de l'Alimentation. 4 grands groupes assurent la majorité de l'abattage français dont le rôle est essentiel. Ils assurent l'abattage des animaux vivants pour les transformer en carcasse de viande. Il leur est fait obligation de les mettre à la disposition des professionnels en conformité avec les règles sanitaires et d'hygiène. Sur toute la chaîne, la traçabilité de l'animal est conservée par un identifiant apposé sur la carcasse et enregistré.

Des abattoirs contrôlés ?

La gestion est assurée soit par les collectivités soit par des entreprises privées.

Les abattoirs se sont modernisés tant en ce qui concerne les techniques d'abattage que la conservation et le transfert des données des animaux via le numérique. Les abattoirs sont contrôlés par les services de l'Etat.

La Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, Le Service National des Enquêtes de la DGCCRF et les différents organismes tels FRANCE AGRIMER et NORMABEV.

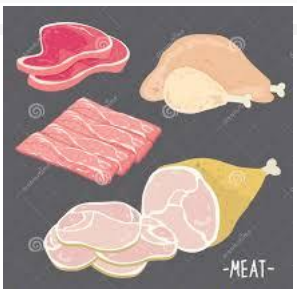
Les uns attestent de l'agrément, de l'hygiène de l'abattoir et de la qualité sanitaire des viandes, les autres l'absence de transfert des origines ou de la catégorie, enfin la conformation, l'état d'engraissement et les statistiques pour ce qui concerne les organismes mandatés. A l'aune des faits dont l'actualité témoigne, on peut légitimement s'interroger sur l'efficacité de ces contrôles.

L'abattoir est devenu une structure prioritaire dans la commercialisation des viandes. En effet, le coût relatif au respect des normes d'hygiène, à la traçabilité, aux règles d'abattage liées au bien-être des animaux est non négligeable dans la détermination du prix de la viande.

Cette logique de coût ne peut remettre en cause un des aspects essentiels liés à l'abattage : le bien-être des animaux.

En effet, le Code rural et un règlement européen disposent que « toute douleur, souffrance ou détresse évitable, est épargnée aux animaux lors de la mise à mort ».

Enfin, depuis le 18 février 2015, l'article 515-14 du Code civil énonce que « Les animaux sont des êtres vivants doués de sensibilité ».



Base Documentaire

Tourisme :

Le Médiateur tourisme et voyage, qui voit ses activités élargies, vient de rendre public son rapport d'activité pour 2015.

Rapport d'activité 2015

Consomag :

Retrouvez les dernières émissions de Consomag avec des sujets sur les produits locaux, les recharges de voitures électriques, ou l'émission présentée par le CNAFAL sur le paiement d'une dette ancienne en matière de fourniture d'énergie.

Emissions

Banque :

La DGCCRF publie une étude sur le respect de la législation bancaire par les banques. Des manquements concernent en grande partie l'information qui doit être donnée sur les tarifs et les frais.

Etude

La Commission européenne propose un site de règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels de l'Union Européenne. Il concerne des biens ou services vendus en ligne.

Résolution des litiges

Il est possible de comparer les frais perçus par votre banque, avec d'autres établissements avec un outil mis en place par le Comité Consultatif du Secteur Financier.

Les principaux tarifs bancaires

Energie :

Les fiches pédagogiques réalisés par les associations de consommateurs et GDF, sur comment comprendre les tarifs réglementés.

Fiches pédagogiques

Nouveau site Internet :

La CNIL a rénové son site pour mieux répondre aux préoccupations des citoyens et professionnels, en matière de protection des données personnelles. De nouveaux contenus concernent notamment l'exposition de la vie privée en ligne et la gestion de l'e-réputation.

Site de la CNIL

Consommation :

L'INC, dans son format de Consomag, vous renseigne sur la DDM : Date De Durabilité Minimale, qui apparait désormais sur les emballages alimentaires.

La date de durabilité minimale

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.