

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

3ème trimestre 2016

Dossier spécial

Cluses abusives

Edito – « La liberté commence quand l'ignorance termine », la liberté en faveur du consommateur ?	3
Les actus conso	4
Les actus du secteur Conso	6
Législation & Avis.....	7
Jurisprudence	8
Dossier spécial clauses abusives.....	9
Questions à Karine Letang, Juriste au CNAFAL.....	12
Base Documentaire	13

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

Jean JAURES

Programme de la revue

L'Édito de la revue Info-Conso s'interrogera sur le fait de savoir s'il existe un profil type du consommateur. Loin des idées reçues, la réalité est multiple.

L'actualité s'attardera notamment sur un bilan chiffré de l'action de groupe, qui a fêté ses deux ans, ainsi que le projet de Loi pour la modernisation de la justice du 21^{ème} siècle qui contient de nombreuses mesures qui intéressent les justiciables.

Alors que le droit des clauses abusives vient de faire son introduction dans le code civil depuis l'ordonnance du 1^{er} février 2016 avec une entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2016, le dossier central reviendra sur une notion au cœur de la protection des consommateurs assurée, en l'occurrence, par l'investissement de nombreuses associations de consommateurs.

Enfin, nous lirons une « interview » de Karine LETANG, Juriste au CNAFAL depuis 2 ans et demi. Spécifiquement en charge du développement des AFL en Ile-de-France, elle aide aussi les départements à résoudre les dossiers difficiles.

Nous rappelons que toute l'équipe CONSO est à votre disposition !

Edito – « La liberté commence quand l'ignorance termine », la liberté en faveur du consommateur ?

Il n'est pas rare que, lors de l'une de nos permanences, un consommateur souhaite revenir sur son achat en magasin au seul motif de son insatisfaction. Il est vrai que les consommateurs bénéficient de règles particulièrement protectrices qui compensent leur « faiblesse » face aux professionnels, leur donnant par exemple la possibilité de se rétracter dans certaines circonstances (achats à distance, démarchage etc.). C'est pourquoi les consommateurs sont parfois considérés comme des enfants, qui seraient bien incapables de mesurer la portée de leur engagement.

Pourtant, l'ère numérique plaide pour le consommateur émancipé et aguerri, capable de « jongler » avec les informations en faveur de l'achat idéal. Jamais l'information n'a circulé aussi vite, ce qui contribue à une responsabilisation accrue des consommateurs. Ainsi, en 2014, quelle n'a pas été l'émotion suscitée lorsqu'un journal révéla la distribution, par le groupe Carrefour, de crevettes provenant d'une entreprise thaïlandaise, dont les travailleurs étaient réduits à l'esclavage. Ce type d'affaires contribue à éveiller la conscience des consommateurs qui s'intéressent désormais à la dimension environnementale et sociale dans laquelle est fabriqué le bien. Beaucoup d'initiatives, du « Made In France » jusqu'aux circuits courts, sont l'expression d'un rejet d'une économie anonyme et mondialisée. Le « Made In France » reflète l'idée de défendre notre économie et notre modèle social en consommant un produit issu du territoire. Les circuits courts comme les AMAP¹ contribuent à rapprocher le consommateur du producteur, alors que ce dernier est souvent pressurisé par un système économique dominé par la grande distribution. Le consommateur est en quête d'authenticité et de qualité, face à la difficulté croissante de connaître l'origine des produits.

En matière de consommation, la question du pouvoir d'achat est prégnante, c'est probablement la première d'entre toutes. Peut-on raisonnablement attendre qu'un consommateur issu d'une classe défavorisée fasse les mêmes choix qu'un consommateur d'une classe moyenne ? La réponse, évidente, est non. Les produits sous signe de qualité (BIO) ou autres Labels (Commerce équitable) sont plus onéreux que les autres et les circuits courts ne sont pas présents partout et nécessitent parfois un investissement qu'il est difficile de fournir.

De plus, la population demeure inégale face à l'information, c'est ce que démontre une étude du Centre d'Analyse Stratégique de 2011, qui atteste d'une triple fracture numérique d'ordre générationnel, social et culturel. Par exemple, 18% des plus de 65 ans disposent d'internet, quand seulement un tiers seulement des personnes à faible revenu disposent d'un ordinateur à domicile, contre 91 % des revenus les plus élevés.

On mesure, dans ces conditions, la relativité de certaines idées reçues. On mesure aussi le rôle primordial des associations de consommateurs qui, dans leur diversité, sont capables de toucher des publics très différents dans le cadre d'actions éducatives et curatives. En tant qu'association d'éducation populaire, le CNAFAL peut prétendre à jouer les premiers rôles.

¹ Association pour le Maintien d'une Agriculture Paysanne

Les actus conso

L'action de groupe en chiffres : l'Institut National de la Consommation fait un premier bilan de la mise en œuvre de l'action de groupe, dispositif qui est entré en vigueur il y a deux ans (1er octobre 2014).

Actions introduites : 8 actions ont été introduites dont 3 dans le domaine de l'immobilier locatif, 2 dans le domaine financier, 1 dans le domaine des communications électroniques, 1 dans le domaine de l'exploitation de camping et 1 dans le domaine économique.

7 actions sont encore au stade de la recevabilité de l'action et du jugement, 1 a été jugée irrecevable (appel en cours) et 1 a fait l'objet d'un accord transactionnel.

Nouveau Code de la consommation, le fruit d'un long travail : la recodification du Code de la consommation, dans sa partie législative, est le fruit d'un long processus : 16 réunions de travail au Conseil d'Etat, 2 avis favorables de la Commission supérieure de codification, avant que l'ordonnance de recodification de la partie législative rédigée par la DGCCRF ne soit adoptée en Conseil des Ministres pour une publication au JO du 30 juin 2016. Il s'agit d'une part d'une recodification à droit constant d'autre part, d'une codification à droit réel destinées à clarifier et rendre plus accessible les règles du Code de la consommation.

→ **L'article Liminaire** définit désormais les trois acteurs de la consommation « Pour l'application du présent code, on entend par :- **consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ; **non-professionnel** : toute personne morale qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ; **professionnel** : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».



Pour **télécharger** le tableau de concordance de la DGCCRF

Manuel d'installation de « déCODE »

1.1. Introduction

L'application « déCODE » vous est fournie pour fonctionner sur les plateformes WINDOWS et MAC. Elle met en œuvre les tables de concordance « numériques » permettant ainsi d'établir la correspondance entre les anciens et les nouveaux articles du code de la consommation.

Les principales fonctionnalités¹ sont décrites, pour chaque plateforme, dans le tableau ci-dessous :

Fonctionnalité	Plateforme	
	WINDOWS	MAC
Correspondance entre les articles (ancien et nouveau) avec visualisation du texte	✓	✓
Version comparée de l'ancien et du nouveau code	✓	-
Statistiques	✓	-
Aide intégrée	✓	✓

1.2. Téléchargement

Lancement par la DGCCRF de la campagne nationale « Le dépannage à domicile, faites-vous dépanner, pas arnaquer » : le nombre de plaintes (8845 en 2014) et leur gravité a conduit la DGCCRF au lancement d'une campagne visant à informer les consommateurs sur les pratiques déloyales adoptées par certains professionnels.

→ Voir la **campagne**



« **Zoom** » sur le **projet de Loi de modernisation pour la justice du 21ème siècle** : ce texte qui vient d'être adopté par le Sénat, est un texte « fourre-tout » qui intéresse le justiciable à plus d'un titre. Ainsi les mesures, sous réserve de leur adoption par les deux chambres sont :

- ✓ **Surendettement** : suppression de l'étape d'homologation judiciaire des mesures proposées par la commission de surendettement.



- ✓ **Action de groupe** : création d'un socle de règles communes pour une action de groupe qui sera étendue à plusieurs domaines (santé, discrimination, environnement, données personnelles)
- ✓ **Code de la route** : la création d'une procédure d'amende forfaitaire pour certains délits.



- ✓ **Droit de la famille** : La déjudiciarisation du divorce par consentement mutuel (un passage devant le juge serait néanmoins prévu en cas de demande de l'enfant) + le délai de déclaration des naissances passe de 3 à 5 jours

→ Signalons enfin que c'est dans le cadre de ce projet, que le nouveau site internet du justiciable a vu le jour (**le portail du justiciable**) - Le CNAFAL a participé à sa conception.

Le texte a définitivement été adopté par l'Assemblée Nationale le mercredi 12 octobre ([lire](#)).

Les actus 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 participe au groupe de travail sur « les objets connectés en matière de santé ». Le CNAFAL participe par ailleurs au groupe de travail permanent du CNC agro-alimentaire et nutrition.



La mise en place d'une commission « LINKY » piloté par l'administrateur Patrick CHARRON :

Suite aux nombreux débats qui agitent le réseau sur la question des risques que comporte le déploiement du compteur LINKY, le CNAFAL a décidé de mettre en place une commission de travail qui sera pilotée par l'administrateur, Patrick Charron.

Les formations à venir :

Une journée consommation et environnement aura lieu le 26 novembre à Lyon et portera sur la santé et les perturbateurs endocriniens.

Lire le dernier communiqué du CNAFAL sur les péages autoroutiers : [Cliquez ici](#)

L'ACTU de nos partenaires :

La CNL appelle à la création d'une sécurité sociale du logement : [pour voir l'appel](#)

Chaque mois, les représentants du CNAFAL sont 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)
Groupe de travail sur les objets connectés en matière de santé

Rencontre entre le Médiateur Nationale l'Energie et les associations de consommateurs

Conseil National de l'Alimentation (CNA)

Législation & Avis

Logement

En application de la LOI ALUR, de nouvelles modalités d'information sont désormais prévues à l'égard des acquéreurs.

Ordonnance n° 2015-1075 du 27 août 2015 relative à la simplification des modalités d'information des acquéreurs.



Téléphonie

Le décret du 20 septembre 2016, pris en application de la loi Hamon du 17 mars 2014, précise les modalités selon lesquelles les opérateurs sont informés des signalements relatifs aux numéros de services à valeur ajoutée (SVA) les concernant.

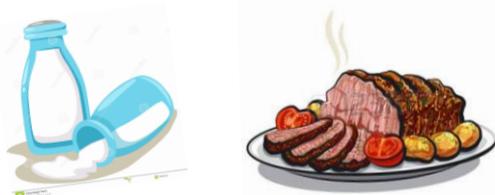
Décret. n° 2016-1238, 20 sept. 2016, JO 22 sept.



Alimentation

Les consommateurs seront informés, à partir de janvier 2017 sur l'origine de la viande et du lait des aliments transformés.

Décret n° 2016-1137 du 19 août 2016 relatif à l'indication de l'origine du lait et des viandes utilisés en tant qu'ingrédient



Environnement

Décret n° 2016-1170 du 30 août 2016 relatif aux modalités de mise en œuvre de la limitation des gobelets, verres et assiettes jetables en matière plastique.

Décret du 30 août 2016



Dans le reste de l'actualité :

Le comité Social et Européen a donné son avis sur des systèmes alimentaires plus durables.

Avis du Comité Social et Européen sur « des systèmes alimentaires plus durables ».

Un député interpelle la Ministre au sujet du rapport sur l'obsolescence programmée. Sa définition juridique, ses enjeux économiques, auraient du être rendus en application de la loi consommation du 17 mars 2014.



Question parlementaire écrite du 20 09 2016

Un député s'inquiète de la multiplicité des acteurs dans le cadre des politiques de lutte contre la pollution.

Question parlementaire écrite du 01 09 2016

Jurisprudence

Clauses abusives :

L'action en suppression des clauses abusives intentées par une association de consommateurs est irrecevable à l'encontre d'un contrat destiné à des syndicats de copropriétaires.

Cass, civ 1ere, 17 mars 2016

La clause du règlement de copropriété qui a pour effet de faire supporter la surprime d'assurance, par un seul copropriétaire, ou certains d'entre eux seulement, doit être réputée non écrite.

Cass. civ. 3e, 8 sept. 2016, F-D, n° 15-17.000

Assurances :

Les conditions particulières du contrat d'assurance, même non signées par l'assuré lui sont opposables, dès lors que les conditions générales du contrat qui ont été portées à la connaissance de l'assuré y renvoient expressément.

Cass, civ. 2em 14 avril 2016

Vente :

Contrairement à la garantie légale de conformité, la garantie des vices cachés du Code civil ne permet pas à l'acheteur d'obtenir le remboursement du coût des réparations.

Cass, 1^{re} civ, 6 avril 2016

Logement :

Le Tribunal administratif de Lille a refusé la demande de la Métropole de Lille visant à évacuer un campement de fortune, dans lequel vivaient des mineurs isolés, au motif qu'il fallait d'abord rechercher et mettre en œuvre des mesures appropriées destinées à mettre fin à une situation contraire à la dignité humaine.

Ordonnance du 1er septembre 2016 du TA

Pratiques commerciales trompeuses :

Deux sociétés pratiquant du « ping-call » (appels en absence émis afin d'inciter la personne à rappeler au même numéro, et ainsi d'encaisser les frais liés à la communication téléphonique surtaxée) ont été condamnées en matière pénale. Ces jugements font suite aux contrôles effectués par la DGCCRF sur les pratiques téléphoniques trompeuses.

Communiqué de presse de la DGCCRF

Professionnels / non professionnels :

Ne perd pas sa qualité de non-professionnel, pour l'application de l'article L. 136-1 du code de la consommation, le syndicat des copropriétaires qui est représenté par un syndic professionnel.

Cass. 1er civ. 25 nov. 2015

Les dispositions de l'article L. 136-1 du code de la consommation visent également les non-professionnels et sont inapplicables aux contrats qui ont un rapport direct avec leur activité professionnelle. Les comités d'entreprises qui agissent dans le cadre de leurs missions légales, le comité d'entreprise agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale industrielle.

Cass, 1er civ. 15 juin 2016

Lorsqu'elle procède au don de chiens, la SPA agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité, commerciale, industrielle, artisanale, libérale, ou agricole de sorte qu'elle n'a pas la qualité de professionnel. Elle n'est donc pas soumise au droit des clauses abusives.

Cass 1ere civ, 1er juin 2016



Dossier spécial clauses abusives

Dans une société où les individus seraient égaux, il serait concevable d'admettre que chacun puisse s'engager au regard de sa seule volonté.

Libre de contracter, l'individu pourrait déterminer le contenu de la convention dans la limite laissée par l'ordre public et les bonnes mœurs. C'est ici le reflet du libéralisme que l'on retrouve dans les articles rédigés par les rédacteurs du Code civil de 1804.

L'article 1134 du Code civil dispose que « *les conventions légalement formées tiennent de loi à ceux qui les ont faites (pour voir dans sa nouvelle codification à [l'article 1103 et suivant](#))*

Face au développement des inégalités, certaines doctrines, comme le solidarisme contractuel², prennent le contrepied des excès du libéralisme en proposant que la solidarité imprègne les relations entre les contractants.

Le droit de la consommation, protection contre les professionnels

Cette prise en compte des inégalités se retrouve dans le développement de législations spéciales, qui rééquilibrent des relations profondément inégalitaires. C'est l'exemple du droit du travail.



Le droit de la consommation illustre également la nécessité de protéger les intérêts des consommateurs, face à la puissance juridique et financière des professionnels.

Pour rappel, le consommateur est défini par l'article liminaire comme **toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.**

Celui-ci se retrouve souvent dans l'impossibilité de négocier un contrat, c'est ce que l'on nomme *un contrat d'adhésion*, dont la définition vient de faire une entrée remarquée dans le Code civil à [l'article 1110 du Code civil](#) « Le contrat d'adhésion est celui dont les conditions générales, soustraites à la négociation, sont déterminées à l'avance par l'une des parties ».

C'est justement à l'occasion de ces contrats d'adhésion, que sont stipulées des clauses abusives, qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

² Notamment développé par l'auteur Léon Bourgeois

Un bref historique des clauses abusives

C'est la **Loi du 10 janvier 1978** qui a fait émerger la protection des consommateurs, contre les clauses abusives. Cette législation donnait au pouvoir réglementaire le soin de déterminer quelles étaient les clauses dites abusives. Le juge n'avait donc aucun pouvoir d'appréciation, car une clause n'était abusive que si celle-ci l'avait été reconnue par décret. L'autorité judiciaire va cependant s'arroger la possibilité de qualifier une telle clause en dehors des seules hypothèses réglementaires.

La Loi du 1er février 1995, venue en transposition d'une directive européenne, valide cette autonomie judiciaire « dans les contrats conclus entre professionnels et non professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non professionnel ou consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ».



Le renforcement de la lutte contre les clauses abusives

La Loi LME dite de modernisation de l'économie va renforcer la lutte contre les clauses abusives en répertoriant une liste de clauses dite « noires » et d'autres « grises ». Situées respectivement à l'article R132-1 et à l'article R132-2, les premières sont présumées irréfragablement abusives tandis que les secondes sont présumées simplement abusives. Ce qui signifie, qu'en face d'une clause « noire », le professionnel ne pourra effectuer la preuve contrairement aux clauses abusives aux clauses « grises ».

Exemple d'une clause noire : la clause qui limite le droit à réparation des consommateurs.

En outre depuis 2008, l'article L 141-4 oblige le juge à relever d'office les clauses abusives, sans que l'une des deux parties ne soit dans l'obligation de relever ce moyen. **Article L141-4 du Code de la consommation** : « Le juge peut soulever d'office toutes les dispositions du présent code dans les litiges nés de son application. »

A quelles conditions une clause est-elle abusive ?

Un juge pourra désormais considérer une clause comme abusive, après avoir vérifié la présence cumulative des critères suivants :

- ✓ **La qualité des cocontractants** : un professionnel et un non professionnel, un consommateur et un non consommateur.
- ✓ **Les clauses visées** : ce sont celles qui vont créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties ou celles visées par une des listes précitées. A ces deux listes, s'ajoute la liste « blanche », c'est-à-dire celle visée par les recommandations de la Commission des Clauses Abusives (Voir infra). A la différence des listes noires, le juge n'est pas lié par cette liste.
- ✓ **Sanction** : Lorsqu'une clause est reconnue comme abusive, elle sera réputée non écrite. C'est-à-dire qu'il est fait comme si cette clause n'existait pas.

Le rôle décisif des associations de consommateurs.

Les associations de consommateurs jouent un rôle essentiel dans la suppression des clauses abusives, puisqu'elles disposent des prérogatives du Code de la consommation ([articles L621-1 et suivant](#)). Elles représentent **l'intérêt collectif des consommateurs** et peuvent également demander au juge de déclarer que la clause en question soit réputée non écrite dans tous les contrats identiques, conclus par le même professionnel, avec des consommateurs et de lui ordonner d'en informer à ses frais les consommateurs concernés par tous moyens appropriés.

Il s'agit concrètement de l'effet « Erga Omnes » grâce auquel un consommateur victime d'une clause abusive n'aurait pas besoin d'aller en justice pour une clause abusive, qui aurait déjà été reconnue comme telle dans le cadre de l'action exercée par une association de consommateurs. En effet, dans cette hypothèse, le consommateur concerné bénéficierait d'une information délivrée par le professionnel en faute. La loi du 17 mars 2014, puis la loi du 06 août 2015, consacrées par l'ordonnance de recodification donnent désormais la possibilité d'aller rechercher la responsabilité des professionnels pour les contrats en cours d'exécution même celui-ci ne soit plus proposé par le professionnel ([L621-7-L621-8 du Code de la consommation](#)).

Le CNAFAL au cœur de la bataille :

Depuis quelques années, le CNAFAL développe une stratégie contentieuse au cœur de la lutte contre les clauses abusives. Depuis [l'affaire ANTARGAZ](#) qui a ouvert la voie, d'autres dossiers sont en cours, comme celui relatif à [CHRONOPOST](#). Alors que le litige est encore pendant, le CNAFAL a d'ores et déjà obtenu une mise en conformité de certaines dispositions contractuelles jusque-là en porte à faux vis-à-vis de la LOI. Pour autant, la bataille n'est pas terminée, puisque CHRONOPOST refuse d'entendre raison sur les autres griefs du CNAFAL. D'autres actions sont actuellement en cours comme celle visant à faire supprimer pas moins de 8 clauses abusives sur un site de vente par correspondance. Etant donné le grand nombre de clauses visées, le tribunal vient de saisir la Commission des Clauses Abusives pour avis (CCA)..

La commission de clauses abusives :

La commission des clauses abusives est composée de magistrats, de personnalités qualifiées en droit ou technique des contrats, de représentants des consommateurs, de représentants des professionnels (parmi lesquels figure un des représentants du CNAFAL, Monrad KARA). Elle examine les modèles de conventions habituellement proposés par les professionnels et recommande la suppression ou la modification des clauses abusives, elle peut être saisie à l'occasion d'un contentieux. Les recommandations qu'elle effectue, constituent une liste dite « blanche » sur laquelle les juges peuvent s'appuyer afin de déclarer une clause abusive.

N'hésitez pas à vous rendre sur le site internet de la commission des clauses abusives qui vient juste de faire peau neuve.

[Commission des clauses abusives](#)



Questions à Karine Létang, Juriste au CNAFAL



Pouvez-vous nous expliquer précisément votre fonction au sein du CNAFAL?

Je gère le traitement des litiges du siège (dossiers pour lesquels nous ne disposons pas de département consommation) suite aux permanences téléphoniques et physiques que j'effectue l'après-midi et en départements. J'aide les AFL qui me sollicitent dans le traitement de leurs litiges. Je suis amenée à faire des interventions dans les départements d'Ile-de-France, suite à des demandes spécifiques (atelier crédit,...). J'assure également certaines représentations du CNAFAL, en remplacement des administrateurs (secteur de l'énergie) et participe à la rédaction d'outils de veille juridique.

Concernant les permanences que vous réalisez en IDF, pouvez-vous nous décrire les territoires dans lesquels vous êtes amenée à intervenir?

J'assure des permanences dans les communes de Dugny (93), près du Bourget, et d'Alfortville (94) alternativement une fois par semaine durant 3 ou 4 heures. Cette présence du CNAFAL intervient dans le cadre du développement spécifique aux AFL en Ile de France, qui s'inscrit dans le soutien des CDAFAL en phase de développement (également pour les CDAFAL en difficulté). A Dugny, la demande est très forte, c'est un territoire où la population est assez fragile financièrement. De nombreux Dugnysiens ont des difficultés pour faire valoir leurs droits. Notre action se révèle donc très utile.

Quels sont les dossiers récurrents qui remontent des AFL?

Les dossiers sont assez variés, mais on peut constater que les nombreux litiges demeurent dans le secteur mutualiste, assurantiel et celui des communications électroniques. On sort parfois du cadre de la "conso" stricto sensu, ce qui nous oblige à une certaine « gymnastique » (par exemple en cas de litige avec la Sécurité sociale).

Auriez-vous un conseil à donner aux départements dans la prise en charge du traitement des litiges?

C'est souvent les mêmes départements qui nous sollicitent. Pour un traitement de dossier efficace, il faut un minimum de pièces et une explication des faits qui soit concise et objective. Cette liaison avec les AFL est précieuse, car elle permet d'avoir une vision plus large des litiges sur le territoire et de faire le lien avec d'autres problèmes qui existent dans d'autres départements. Cette relation avec le réseau est importante, car elle contribue à tisser des liens plus étroits entre le siège et les AFL, en faveur d'une meilleure coopération. Cela permet d'autre part de "nourrir" le secteur contentieux assez actif en l'occurrence.

Que représente pour vous la diversité des associations de consommateurs?

La diversité des 15 associations et la spécificité de ces dernières, dans leur histoire et leur champ d'action, représentent à mon sens une richesse pour le secteur consommateur. Ce phénomène est absolument à préserver, or cela semble très fragile comme chacun le sait, compte tenu des subventions qui baissent dans notre secteur et de la situation financière de certaines associations.

Base Documentaire

Ondes électromagnétiques :

Il est possible de savoir où se situent les stations radioélectriques près de votre domicile, grâce à un site mis en place par l'Agence nationale des fréquences.

Cartoradio.fr

Surendettement :

Expérimenté dans plusieurs départements, retrouvez l'annuaire des "points conseil budget" qui existent depuis le 1er mars 2016.

[Annuaire des Points Conseil Budget](#)

Communications électroniques :

Des contrôles de la part de la DGCCRF ont été diligentés dans ce secteur. Des manquements ont été observés souvent liés au délai de rétractation pour la vente à distance. Le support durable n'est parfois pas fourni pour ce type de vente ou à la suite d'un démarchage téléphonique.

Le marché des communications électroniques

Immobilier :

L'INC dresse un bilan de la jurisprudence sur l'obligation d'information et le devoir de conseil de l'agent immobilier.

Rétrospective jurisprudentielle

Rentrée étudiante :

L'INC rassemble dans un dossier spécial divers supports traitant des prêts étudiants, de la colocation, des aides pour faciliter le logement des étudiants, ou encore des mutuelles étudiantes.

Dossier

Consommateur / commerçants :

Les droits des consommateurs, mais aussi ceux des commerçants, sont décrits sous forme de questions/réponses dans un dossier établi par l'INC.

Alimentation :

L'INC et la Fédération Française des diabétiques vous présentent le résultat d'études menées sur la quantité de sucre retrouvée dans nos aliments.

Vrai/Faux – En magasin, quels sont mes droits ?

Etude de l'INC

Comparateurs :

Devant l'utilisation grandissante des comparateurs par les internautes, l'obligation d'information du responsable des sites est renforcée depuis le 1^{er} juillet 2016.

Communiqué de presse de Martine PINVILLE

Aide au justiciable / accès aux droits :

Le CNAFAL avait participé aux groupes de travail visant à élaborer un nouveau site pour informer et aider le justiciable. Le site « Justice.fr » vient de voir le jour.

Justice.fr

Tarif des notaires :

En application de la Loi Macron, les tarifs des notaires sont modifiés pour les prestations réalisées à partir du 1^{er} mai 2016.

Explications de la Chambre des notaires de Paris

Logement :

L'INC vous informe sur le contrat type de location en répondant aux questions qui peuvent se poser à vous.

Fiche pratique

Vous souhaitez savoir si votre installation électrique est aux normes ?

Fiche pratique du GRESEL et de l'INC

Dossier spécial de l'INC sur les accidents de la vie courante.

Voir le dossier

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.