

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
Patrick Charron, Administrateur

Service Juridique consommation du CNAFAL :
Hugo Cadet

01.47.00.02.40

juristeconso@cnafal.net

Karine Létang

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

1^{er} trimestre 2017

Dossier spécial auxiliaires de justice : les avocats



Edito – La justice ou rien	3
Les brèves	4
« Focus » sur la réforme relative à la prescription pénale	5
Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL	6
Communiqué de presse du CNAFAL	7
Réglementation	8
Jurisprudence	9
Dossier spécial sur les auxiliaires de justice : l'avocat	10
Dans nos départements : le chèque énergie déjà en question	13
Base documentaire	14

Programme de la revue

L'Edito de la revue Info-Conso portera sur la justice et la situation d'urgence dans laquelle elle se trouve.

Dans cette continuité, le dossier central s'intéressera aux auxiliaires de justice, particulièrement aux avocats, rouages incontournables de la sphère judiciaire. Il n'est en effet pas rare qu'ils soient les interlocuteurs de l'association dans les départements, il est donc important de connaître les tenants et les aboutissants d'une telle profession. Ce dossier est le début d'une série, d'autres numéros se consacreront à la profession d'huissier, de notaire, etc.

En dehors des rubriques habituelles (les brèves, la législation, la jurisprudence, etc.), la revue portera sur la réforme de la prescription pénale et l'expérimentation du chèque énergie, elle reviendra également sur l'actualité contentieuse du secteur consommation notamment sur l'affaire du « RENAULTGATE ».

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

Si vous voulez réagir n'hésitez pas à envoyer un e-mail à l'adresse suivante : juristeconso@cnafal.net

Edito – La justice ou rien

Les élections présidentielles devraient être un moment privilégié en faveur d'analyses et de propositions d'ordre structurel. Au cœur de toutes les politiques économiques, le consommateur fait l'objet de toutes les attentions des candidats. Mais le consommateur est aussi un justiciable qui, lorsqu'il cherche à faire valoir ses intérêts, fait face aux innombrables obstacles qui le séparent de ses droits réels. Estimant la route trop incertaine pour un préjudice qui, selon lui, n'en vaut pas la peine, il abandonne très souvent

Dans le moment particulier que nous connaissons, la justice est un édifice aussi fragile qu'il est sacré. Cette institution doit redevenir la priorité de tous et appelle de la prudence, comme du respect, de ceux qui voudraient s'exprimer en son nom.

Plus encore qu'un symbole, le respect de la loi est consubstantiel à l'Etat de droit, sans lequel la République ne tiendrait pas plus d'un mois.

Entre le fort et le faible, entre le riche et le pauvre, entre le maître et le serviteur, c'est la liberté qui opprime et la loi qui affranchit. Henri LARCORDAIRE

Auditionné en fin d'année par le président de la commission des lois du Sénat, Philippe BAS, à propos du redressement de la justice, le CNAFAL, fort de son expérience de terrain, représenté par Patrick CHARRON et Hugo CADET, a pu insister sur des points cruciaux, souvent omis :

- ✓ L'importance du conseil juridique qui ne doit pas être sous-estimé et que l'on doit comparer au premier diagnostic médical, sans lequel rien ne serait possible.
- ✓ Le rôle incontournable des collectivités en matière d'accès aux droits, notamment lorsqu'il s'agit de coordonner les différents acteurs du terrain.
- ✓ Le mauvais fonctionnement de la chaîne pénale qui délaisse, en conséquence, une partie des justiciables.

Alors qu'il faudrait pouvoir s'emparer, sans détour, de ces questions, l'urgence est pourtant ailleurs. L'absence de moyens gangrène la justice, à un tel point qu'il serait superficiel de parler d'autre chose.

Dans quel pays un tribunal, en cessation de paiement, n'est-il plus en mesure de payer le chauffage offrant aux magistrats, aux auxiliaires de justice, aux justiciables une température ne dépassant pas les 10 degrés ? Dans quel pays, une personne est remise en liberté en raison d'un fax dépourvu d'encre ? Dans quel pays faut-il attendre plusieurs années, pour qu'un contentieux prud'homal, relatif à un licenciement aboutisse ? Dans quel pays une directrice de prison écrit aux tribunaux pour dire qu'il n'y a plus de places disponibles ?

Prenons conscience que la justice concrétise l'égalité qui trouve sa source dans le respect des lois, que nous nous sommes nous même assignées. Si la justice venait à devenir l'inverse, c'est-à-dire une institution productrice d'inégalités, il s'agirait d'un effondrement durable de la démocratie au détriment, comme toujours, des plus fragiles d'entre nous.

Les initiatives autour de la justice :

[Campagne du barreau de Paris](#) « Le pacte justice du barreau »

[Campagne du syndicat de la magistrature](#) « Dix exigences pour la justice en 2017 »

Les brèves

BANQUE :

Depuis le 6 février, la mobilité bancaire est facilitée grâce à la mise en application de l'article 43 de la loi « MACRON ».

✓ Changer de banque, c'est plus facile

Les modes de calcul du taux de rémunération du Livret A ont changé. Ils seront appliqués à partir du mois d'août 2017.

✓ Livret A - Réforme du mode de calcul du taux de rémunération



DGCCRF :

La DGCCRF dévoile le bilan de son activité de 2016, concernant les réclamations des consommateurs, reçues par l'administration. Elles sont notables pour le secteur de l'alimentation, de l'immobilier, du logement, du BTP et des télécommunications.



En 2016, les agents de la DGCCRF ont mené 578 699 actions de contrôle et visité 116 053 établissements. 320 000 analyses ont été réalisées par le Service commun des laboratoires (SCL).

✓ Pour en savoir plus

✓ Bilan 2016

LA MEDIATION

L'INC fait le point sur les médiateurs qui sont référencés par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation (CECM). Ils sont désormais au nombre de 30.

✓ Article

LOGEMENT – FIN DE LA TREVE HIVERNALE

La trêve hivernale prend fin le 1er avril 2017, ce qui signifie que les expulsions peuvent reprendre, tout comme les coupures d'énergie. Les coupures d'eau sont en revanche interdites toute l'année.

✓ Explications de l'INC

JUSTICE

Annoncées à plusieurs reprises depuis 2013, les juridictions de proximité seront finalement supprimées à compter du 1er juillet 2017. Postérieurement, en matière civile, les tribunaux d'instance seront compétents pour connaître des litiges portant sur des sommes inférieures à 4 000 euros.

➤ Article 15 – Loi de modernisation de la justice du XXIème siècle

« Focus » sur la réforme relative à la prescription pénale

La Loi portant réforme de la prescription en matière pénale (n° 2017-242 du 27 février 2017), parue au [JO n° 0050 du 28 février 2017](#) est d'application immédiate pour les prescriptions non encore acquises.

Les règles qui régissent les relations entre professionnels et consommateurs sont très nombreuses et font l'objet d'un renouvellement fréquent. Beaucoup de professionnels fustigent leur complexité et leur excès de formalisme. Les consommateurs regretteront eux qu'elles ne soient pas appliquées plus souvent. C'est notamment le cas en matière pénale, puisque les professionnels sont susceptibles de faire l'objet de poursuites en cas d'infractions (ex : pratiques commerciales trompeuses, non respect du formalisme relatif au crédit à la consommation). Il s'agit principalement de contraventions ou de délits auxquels s'appliquent les règles de la prescription.

La prescription est définie comme l'extinction d'un droit par l'écoulement du temps dans les conditions définies par la loi. Ainsi et sauf exception, cela signifiait, avant cette réforme, que le criminel ne pouvait plus faire l'objet de poursuites si 10 ans s'étaient écoulés depuis la commission des faits.

Souhaitant clarifier et moderniser les règles de prescription pénale devenues au fil du temps toujours plus compliquées, une réforme a été définitivement adoptée.



Auparavant, les contraventions étaient prescrites au bout **d'une** année à compter de leur commission, les délits **trois ans** et les crimes **dix** années. Souhaitant améliorer l'efficacité de la répression, le législateur a porté la prescription du délit à 6 ans et celle du crime à 20 ans (la nouveauté réside aussi dans le fait qu'un délai butoir est mis en place pour les délits dits occultes, [point d'ailleurs très critiqué](#) en ce qu'il serait favorable aux délinquants « en col blanc »).



Sans entrer dans le détail de la réforme, on s'interroge immédiatement sur son utilité de manière générale et en particulier, pour les consommateurs. En somme, l'allongement des délais peut-il, pour les consommateurs, augmenter l'efficacité de la répression pénale ? Plusieurs facteurs permettent d'en douter :

- ✓ Le déficit structurel de moyens qui ralentit la machine judiciaire et affaiblit son impact.
- ✓ L'engorgement des parquets.
- ✓ La politique pénale du Garde des Sceaux et le système de l'opportunité des poursuites.
- ✓ La difficulté des consommateurs à déposer plainte, tout comme la difficulté à ce qu'elle aboutisse.
- ✓ L'isolement d'une partie des justiciables.

En conclusion, si cette réforme poursuit des objectifs légitimes, elle ne devrait pas permettre de combattre l'impunité dont sont victimes les justiciables les plus vulnérables.

Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL

Remplacement de Manuel Messey au CNC : désormais co-responsable du secteur consommation avec Claude Rico, Patrick Charron remplacera Manuel Messey au CNC en suppléance de Claude Rico, qui deviendra le titulaire.

Les Groupes de Travail du CNC : Le CNAFAL est investi dans de nombreux groupes de travail du CNC, dont celui sur les objets connectés en matière de santé et celui consacré aux outils numériques en matière d'énergie.

Assemblée Générale de France Nature Environnement (FNE) le samedi 7 avril : Très attaché à la défense de l'environnement, qu'il lie à la défense des consommateurs, le Vice-président du CNAFAL, Claude Rico, sera présent à l'Assemblée générale de ce mouvement, auquel le CNAFAL adhère depuis plus de 3 ans.

Département contentieux : depuis plusieurs années, le CNAFAL est actif devant les tribunaux avec des actions qui aboutissent souvent en sa faveur. Aujourd'hui, ce sont plus de quatre actions qui sont pendantes, avec notamment la constitution de partie civile du CNAFAL contre les constructeurs automobiles accusés de tromperie (voir CP page suivante).

Un litige sort de l'ordinaire ou revêt un caractère sériel, n'hésitez pas à contacter le secteur conso qui pourrait l'exploiter dans le cadre de son département contentieux !

Appel au réseau, Mario Pellé, représentant du CNAFAL auprès des opérateurs téléphoniques : *"SFR, après un très long silence, réunit les associations de consommateurs pour discuter des nouveautés et d'éventuels problèmes rencontrés par nos adhérents. C'est donc le moment que me faire parvenir vos remarques sur SFR, qu'elles soient bonnes (pourquoi pas!) ou mauvaises. Je me ferai un plaisir de les remonter. Bien amicalement"* (Pour contacter Mario - mariopelle@club-internet.fr)

Les formations à venir : La prochaine journée Consommation et Environnement aura lieu à Belfort, d'ici le mois de juin.

Article de Patrick Charron sur l'étiquetage nutritionnel, dispositif qui entre en vigueur le 1^{er} avril : [pour lire](#)

Le dernier "Consomag" du CNAFAL : la juriste du CNAFAL, Karine Létang, y intervient à propos de la rétractation en matière de compromis de vente - [pour voir la vidéo](#)

Groupe de travail « compteur intelligent »: la prochaine réunion du GT aura lieu le vendredi 28 avril 2017 et verra notamment l'audition d'ENEDIS.

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 :

Groupes de travail du Conseil National de la Consommation (CNC) : objets connectés en matière de santé, les outils numériques dans l'énergie, etc...

Conseil National de l'Alimentation

Conseil Supérieur du Notariat

Groupe La Poste

EDF, GDF

CA de Conso-France

.....Etc.....

Communiqué de presse du CNAFAL



Paris, le 29 Mars 2017

Communiqué de presse**« RENAULTGATE » et « DIESELGATE »
Scandale pour victimes sur le bord de la route
Le CNAFAL se constitue partie civile**

Les enquêtes et les informations judiciaires se succèdent contre certains constructeurs automobiles. Accusés de tromperie, VOLKSWAGEN et RENAULT auraient équipé leurs voitures de logiciels destinées à falsifier le niveau de pollution réellement émis.

Le constructeur français, RENAULT, pris les mains dans le moteur « diesel », après la retentissante affaire VOLKSWAGEN. Le 8 janvier 2017, une information judiciaire a été ouverte à Paris et confiée à trois juges d'instruction du pôle santé. L'ouverture de cette information fait donc suite aux conclusions de cette enquête de la DGCCRF qui accuse le constructeur français d'avoir implanté un logiciel dans le moteur visant à ne faire fonctionner les organes de dépollution de manière efficace que lors des tests d'homologation.

Ces scandales affectent gravement la protection du consommateur, la protection de l'environnement et la protection de la santé humaine.

Une tromperie confirmée par un rapport accablant de la DGCCRF pour presque 900 000 véhicules !

Ces faits heurtent l'intérêt individuel et collectif des consommateurs et frappent de plein fouet la collectivité toute entière en raison du grave préjudice environnemental. La réparation des ces différents préjudices dépendra de la justice et du politique. Dans le volet VOLKSWAGEN, aux Etats-Unis, la transaction entre le constructeur et les autorités américaines s'élève aux alentours de 19 milliards. En France, qu'advient-il ?

Une tromperie gravement préjudiciable à l'environnement et à la santé de l'homme

Le CNAFAL, adhérent de France Nature Environnement a toujours fait la promotion d'un consumérisme social et environnemental. Depuis quelques années, son département contentieux a pris ses responsabilités devant les tribunaux pour contribuer à l'effectivité des droits des consommateurs. Aujourd'hui encore, et alors que les consommateurs sont les premières victimes, que ce soit en leur qualité d'acquéreur ou parce qu'ils respirent un air pollué, le CNAFAL s'est logiquement constitué partie civile contre ces constructeurs qui, si les faits sont avérés, ne peuvent rester impunis.

**Par cette action au service de l'intérêt général,
le CNAFAL revendique son rôle de rempart contre les dérives des professionnels.**

Jean-Marie Bonnemayre,
Président.

Patrick CHARRON,
Co-responsable du secteur
Consommation.

Claude Rico,
Vice-Président,
Co-responsable du secteur
Consommation.
06 84 24 27 75

06 87 37 16 64

Réglementation

Logement :

A compter du 1^{er} juillet 2018, un logement décent devra permettre une aération suffisante. Les dispositifs d'ouverture et les éventuels dispositifs de ventilation des logements devront être en bon état et permettre un renouvellement de l'air ainsi qu'une évacuation de l'humidité, adaptés aux besoins d'une occupation normale du logement et au fonctionnement des équipements.

➤ Décret n° 2017-312 du 9 mars 2017

Depuis le 1^{er} avril, de nouvelles règles en matière d'information des consommateurs vont améliorer leur protection.

➤ Arrêté du 10 janvier 2017 relatif à l'information des consommateurs par les professionnels intervenant dans une transaction immobilière

Depuis le 1^{er} mars, les personnes désireuses de faire construire une habitation, devront faire appel à un architecte, si leur surface dépasse les 150 mètres carrés.

➤ Décret n° 2016-1738 du 14 décembre 2016

Banque surendettement :

Un nouveau décret précise les modalités d'information des candidats à l'assurance-emprunteur, touchés, ou ayant été touchés par une maladie grave. Il prévoit un document qui les informera sur leurs droits, comme, par exemple, de ne pas déclarer d'anciennes pathologies (cancer etc..).

➤ Décret n° 2017-173 du 13 février 2017

A partir du 1^{er} janvier 2018, les créanciers disposeront d'un délai de 30 jours pour refuser la proposition du plan conventionnel de redressement.

➤ Décret n° 2017-302 du 8 mars 2017

Petits travaux de l'intérieur :

Avant de conclure un contrat relatif à une prestation de dépannage, de réparation et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison, le professionnel doit communiquer un certain nombre d'informations (taux horaire, prix TTC etc.)

➤ Arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison

Sécurité :

Depuis le 22 mars 2017, les enfants doivent porter obligatoirement un casque, lorsqu'ils sont sur un vélo, qu'ils soient conducteurs ou passagers.

➤ A vélo, le casque devient obligatoire.

➤ Un casque neuf, homologué et bien attaché !



Les nouveaux plafonds de l'aide juridictionnelle :

Les nouveaux plafonds relatifs à l'aide juridictionnelle prévoient désormais une aide juridictionnelle partielle entre 1 008 euros et 1 510 euros.

➤ Circulaire du 19 janvier 2007

L'actualité législative :

Loi 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre mer et portant sur d'autres dispositions en matière sociale et économique.

[Lire la loi](#)

Loi 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et la citoyenneté consacre de nouvelles règles en matière de mixité sociale, d'engagement citoyen, et d'égalité réelle.

[Lire la loi](#)

Les nouvelles nominations :

[A la commission d'évaluation et contrôle et de la médiation](#)

[A la présidence de la commission de régulation de l'énergie](#)

[Au CA de l'INC](#)

Jurisprudence

Banque / surendettement :

Dans un litige relatif à une fraude bancaire, alors que la banque invoquait la faute du client dans la transmission de données qui auraient permis l'utilisation de moyen de paiement par un tiers, la Cour de cassation rejette le pourvoi de la banque au motif que la charge de la preuve incombe à l'établissement bancaire.

➤ Arrêt de la Cour de cassation du 18 janvier 2017



Refus de soins :

Le Conseil national de l'Ordre des médecins a décidé de poursuivre certains confrères ayant refusé de soigner des patients en situation de précarité.

➤ Communiqué de presse du 2 février 2017

Logement :

Dans un bail d'habitation entre un professionnel et un consommateur, la prescription triennale spécifique au bail d'habitation l'emporte sur la prescription biennale du droit de la consommation.

➤ Arrêt de la Cour de cassation du 26 janvier 2017

Clause abusive et relevé d'office :

En matière de location dans les résidences sociales, le délai de restitution du dépôt de garantie est de 30 jours, conformément à l'article R 314-149 du Code de l'action sociale et des familles. La disposition contractuelle qui prévoit un délai de 2 mois, doit donc être considérée comme abusive par la Cour d'appel appliquant les règles du relevé d'office.

➤ Arrêt de la Cour de cassation du 3 novembre 2016

Transports / déménagements :

Les actions auxquelles peut donner lieu le contrat de déménagement, sont prescrites dans le délai d'un an, dès lors que ce contrat comprend pour partie une prestation de transport. Le délai court à compter de la remise de la marchandise au destinataire.

➤ Arrêt de la Cour de cassation du 12 octobre 2016



Protection des données personnelles :

La Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) a sanctionné deux sites de rencontres (MEETIC et Attractive World), suite à des manquements observés à la loi « Informatique et Libertés ». Dans les deux cas, le consentement exprès du consommateur n'aurait pas été recueilli dans le respect des règles relatives à la procédure de collecte de données dites sensibles.

➤ Article de la CNIL et décisions

La CNIL a prononcé un avertissement à l'encontre de Carrefour banque, compte tenu de l'inscription d'un nombre très important (38 329) de particuliers à une date inexacte au FICP (Fichier des Incidents de remboursement de crédits).

➤ Délibération de la CNIL le 26/01/2017

Autorité de la concurrence :

L'Autorité de la concurrence vient de sanctionner le fournisseur ENGIE, pour abus de position dominante, en lui infligeant une amende de cent millions d'euros.

➤ Communiqué de presse de l'Autorité de la concurrence du 22 mars 2016

Dossier spécial sur les auxiliaires de justice : l'avocat

Qui sont les auxiliaires de justice ? A la lecture de l'ouvrage *Vocabulaire juridique* de Gérard Cornu, le terme « auxiliaires de justice » recouvre une qualification générique appliquée aux **membres des professions diverses qui concourent à l'administration de la justice.**

Parmi les plus connus : l'avocat, le notaire, l'huissier de justice, travaillent quotidiennement au fonctionnement de la justice.

Les avocats, une profession incontournable dans le monde de la justice

En effet, les bénévoles des AFL, que ce soit dans la phase précontentieuse, ou contentieuse, sont souvent amenés, directement ou indirectement, à se confronter à ces auxiliaires de justice.



En **matière précontentieuse**, un huissier qui agit, au service d'un créancier, dans le cadre du recouvrement d'une créance. Le recouvrement peut être amiable ou contentieux, or si on sait que l'huissier a le monopole du recouvrement judiciaire, qu'en est-il du recouvrement amiable ? Agit-il ici en sa qualité d'officier ministériel ? Que risque le consommateur ?

En **phase contentieuse**, il se peut que le consommateur vous sollicite pour que vous lui apportiez un regard sur la situation. Supposons par exemple que le dossier ait été confié à un avocat et que celui-ci laisse s'écouler le délai de prescription, sans qu'il ait accompli l'acte de procédure adéquat ? Que faire ?

Voilà des questions qui incitent à ce qu'une association de consommateurs et son réseau perçoivent au mieux le rôle des auxiliaires de justice. Pour chacun d'entre eux, nous essaierons de mettre en évidence les questions les plus importantes.

Une des figures emblématiques du Palais de justice, au plus près du justiciable dont il fait valoir les intérêts, c'est l'avocat. Il est défini comme l'auxiliaire de justice, **qui fait profession de donner des consultations, rédiger des actes et défendre devant les juridictions, les intérêts de ceux qui lui confient leur cause. Ses missions sont notamment l'assistance et la représentation.**



Fernand Labori, Bâtonnier de Paris de 1911 à 1913 et Avocat de l'officier Alfred Dreyfus

Si les avocats existent depuis l'antiquité, la profession se régleme à partir du 13^{em} siècle avec l'ordonnance du 23 octobre 1274 de Philippe III le Hardi. Cette ordonnance, qui est en quelque sorte l'acte de naissance de l'actuelle profession d'avocat, prévoit la prestation d'un serment ainsi qu'un maximum d'honoraires à ne pas dépasser.

Aujourd'hui, la profession compte presque 64 000 avocats répartis en 161 barreaux. Fort de ses 28 000 avocats, le barreau de Paris fait figure de « poids lourd ».

Trois grandes questions vont nous permettre d'en savoir un peu plus sur cette profession :

- ✓ L'avocat est-il indispensable ?
- ✓ Comment sont fixés les honoraires ?
- ✓ En cas de faute de la part de l'avocat, peut-on engager sa responsabilité ?

1/ L'avocat est-il indispensable ?

Pour les AFL et les permanents, l'avocat est souvent une étape obligatoire. Soit parce qu'il s'agit d'une procédure avec représentation (ex : le Tribunal de grande Instance) soit parce le dossier est complexe et/ou urgent.



Devant le Tribunal d'Instance, le consommateur n'est pas forcé de prendre un avocat et pourra exceptionnellement se faire représenter par un membre de sa famille (conjoint, partenaire de pacs, parent ou allié en ligne directe collatérale, jusqu'au 3^{ème} degré inclus). Dans ce cas, la personnalité du justiciable, la nature du problème, sa gravité, et l'enjeu financier qu'il représente, sont autant d'éléments à prendre en compte dans la décision de faire appel à un avocat. La capacité, pour les conseillers des permanences « conso », à se projeter dans la phase contentieuse est indéniablement un plus en faveur du consommateur¹. En effet, si les chances de réussir sont bonnes, le recours à un avocat pourra être vu par le consommateur comme un investissement. Parfois, aller voir un avocat relève aussi de l'urgence, et la phase amiable peut souvent s'avérer inutile.



Lorsque la représentation n'est pas obligatoire et si le litige est simple, sans revêtir un enjeu financier important, on peut alors réussir sans avocat. Ceci, à condition que le consommateur soit assisté et

accompagné par la permanence de défense des consommateurs. En procédure civile, Il ne faut jamais oublier que c'est l'existence de preuves, en soutien des moyens, qui permettent le succès des demandes.

Ex : un opérateur téléphonique prélève d'une manière induue une somme de 300 euros sur un compte correspondant à un téléphone neuf, que le consommateur n'a ni commandé, ni reçu. On identifie immédiatement que le tribunal compétent est la juridiction de proximité que l'on peut saisir via une déclaration aux greffes. Les relevés de compte de l'adhérent sont formels et à aucun moment l'opérateur ne pourra produire de contrat.

2/Comment sont fixés les honoraires ? Comment fonctionne l'Aide Jurictionnelle (AJ) ?



L'obligation d'une convention d'honoraires :

La loi du 31 décembre 1971 modifiée par la loi du 6 août 2015 exige désormais une convention d'honoraires, sauf en cas d'urgence ou lorsque l'avocat intervient au titre de l'aide juridictionnelle totale.

Cette convention d'honoraires doit mentionner les conditions d'application et le taux d'intérêt des pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, ainsi que le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

Ainsi, désormais obligatoire, cette convention d'honoraires est source de prévisibilité pour le consommateur. D'autre part, il faut avoir conscience, que le **droit de la consommation** s'applique et profite aux justiciables, qui face aux avocats, sont des consommateurs. Ainsi, conformément à l'article L. 111-1 du Code de la consommation, l'avocat est tenu d'informer le consommateur sur le prix du service qu'il propose, et ce « *par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé*

¹ Par exemple en connaissance la différence entre les dépens et le frais « irrépétibles » : [lire ici](#)

approprié, sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services » (art. L. 112-1). Enfin, des clauses qui seraient abusives seraient réputées non écrites.

Le cas particulier de l'**aide juridictionnelle (AJ)** doit être précisé, étant donné le grand nombre de justiciables qu'il concerne. Désormais, avec les nouveaux plafonds, l'aide juridique sera totale lorsque les revenus seront inférieurs à 1007 euros, et partielle lorsqu'ils sont inférieurs à 1190 euros (50%) et 1510 euros (25%). Cette prise en charge concerne aussi bien les frais d'avocat, que les frais d'huissier et d'expert.

Pour bénéficier de l'aide juridictionnelle, il convient de déposer un formulaire d'aide juridictionnelle au Bureau d'Aide Juridictionnelle (BAJ), accompagné de ses justificatifs, dans le cadre d'une procédure au terme de laquelle l'aide est, ou non, attribuée. Si oui, un avocat sera commis d'office. Il est toutefois préférable de pouvoir bénéficier de l'accord d'un avocat en amont, de manière à ne pas trop être tributaire des délais d'attributions de l'AJ. Sachez enfin qu'il existe en cas d'urgence, [une procédure d'admission provisoire](#) qui peut être également accordée, lorsque la procédure met en péril les conditions essentielles de vie de l'intéressé (par exemple lors d'une expulsion).

3/ Les obligations de l'avocat à l'égard de son client



Lorsqu'il devient avocat, celui-ci prête serment d'exercer sa profession avec **dignité, conscience, probité, indépendance et humanité**. A l'égard de son client, il fait preuve de **compétence, de dévouement, de diligence et de prudence**. Il s'agit d'une profession régulée par un ordre, qui est susceptible de sanctionner, via les conseils de discipline, des manquements aux règles déontologiques (Ex : blâme, interdiction provisoire d'exercer, radiation).

Ci-dessus, Jeanne Chauvin, la première avocate à avoir prêté serment, en 1900.

En parallèle, et en cas de préjudice causé suite à une faute de l'avocat, il est également possible de mettre en jeu sa responsabilité civile. Pour garantir à leurs clients, une indemnisation effective, les avocats, comme beaucoup d'autres professions ont souscrit une assurance.

Les conditions d'engagement de la responsabilité de l'avocat :

La responsabilité de l'avocat est une responsabilité contractuelle qui se base sur un mandat ([voir article 1984 du Code civil et suivants](#)). Celle-ci suppose une faute, un lien de causalité et un préjudice.

Si toute faute, même légère, suffit à engager la responsabilité de son client, il convient d'envisager les différentes obligations de l'avocat et leur intensité.

En ce qui concerne son **obligation d'information et de conseil**, et dès lors que la mission de justice est marquée par l'aléa, l'avocat est, en principe, débiteur d'une obligation de moyens et non de résultat ([Civ. 1^{re}, 7 oct. 1998, n° 96-13.614](#)).

Par contre, la réalisation des actes de procédure dans le cadre de ces missions d'assistance, sont soumis à une obligation de résultat.

Enfin, en tant que rédacteur d'acte, l'avocat assure la validité et la pleine efficacité de l'acte selon les prévisions des parties et est tenu de procéder aux formalités légales ou réglementaires requises par l'acte qu'il rédige. C'est donc encore une obligation de résultat.

Contrairement à l'obligation de résultat, pour laquelle il suffit de démontrer que le débiteur n'a pas atteint l'obligation de résultat, l'obligation de moyen suppose que l'on démontre que le débiteur n'a pas tout mis en œuvre pour atteindre le but.

Attention :

La commission d'une faute ne suffit pas à elle seule à engager la responsabilité de l'avocat, il faut également démontrer l'existence d'un préjudice.

Si vous avez d'autres questions sur la profession, le service juridique sera heureux d'y répondre !

Dans nos départements : le chèque énergie déjà en question

Né de la *loi sur la transition énergétique pour une croissance verte*, le chèque énergie devrait à terme remplacer les tarifs sociaux qui bénéficient actuellement aux consommateurs, sous certaines conditions, d'une aide pour pouvoir régler leur facture d'énergie (gaz et électricité). Ce nouveau dispositif résulte de la volonté des pouvoirs publics d'élargir ces aides aux autres énergies, que le gaz et l'électricité, tout en augmentant le nombre de bénéficiaires. Ainsi, les ménages se chauffant au fioul pourront en bénéficier, sous réserve qu'ils y soient éligibles. Le chèque énergie pourra également être utilisé pour payer les factures liées à la rénovation des logements.



La mise en œuvre de ce dispositif confirme-t-il son bien fondé ?

Pour le savoir, il convient de faire un premier bilan de l'expérimentation lancée dans les 4 départements que sont l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes-d'Armor et le Pas-de-Calais.

Pour ce faire et tenter de dissiper certaines de ses craintes, le CNAFAL a donc interrogé son réseau. Cependant, les inquiétudes demeurent puisqu'en effet, on constate :

- Une absence d'informations suffisantes.
- Une inutilisation du chèque qui est même parfois jeté à la poubelle.
- Une insuffisance du chèque dans son montant.



Les retours du réseau AFL corroborent ceux effectués par l'Institut National de la Consommation. Dans son article (disponible sur son site internet), l'établissement public souligne la grande méconnaissance d'un dispositif par ailleurs soumis à une date de validité (sauf pour les travaux de rénovation énergétique où on peut obtenir un chèque qui aura une validité de deux ans) ainsi que la difficulté de le faire valoir, notamment en ce qui concerne les droits associés. Au final, ce n'est pas moins 25% des bénéficiaires qui n'ont pas utilisé le chèque.

De plus, il convient de constater que le montant du chèque, en moyenne de 148€, reste nettement inférieur au montant cumulé du Tarif de Première Nécessité et Tarif Spécial de Solidarité (tarifs sociaux).

Quelle suite ?

Une deuxième phase est prévue dans le cadre de cette expérimentation. Un des enjeux, sera notamment de toucher la population qui est restée exclue du dispositif.

Pour remédier aux premiers dysfonctionnements constatés, le site internet lancera rapidement la possibilité pour les consommateurs, de pré-affecter leur chèque à leur facture d'énergie, ce qui permettra une déduction automatique de la facture.

<https://chequeenergie.gouv.fr/>

Un risque de non recours

La principale critique qui peut être adressée sur ce dispositif est qu'il laisse la place à un taux important de non recours. Pendant de longs mois, le CNAFAL s'était battu pour obtenir l'automatisme des tarifs sociaux de l'énergie, afin d'éviter que les bénéficiaires en soient exclus. Ce fut chose faite. Mais les pouvoirs publics ont décidé de faire « table rase » de ce dispositif, pour certaines raisons évoquées un peu plus haut. Si c'est compréhensible, il aurait été souhaitable de préférer un système qui puisse garantir l'effectivité des droits des consommateurs. Quoi qu'il en soit et afin d'assurer une meilleure connaissance du dispositif, les AFL auront un rôle à jouer !

Base documentaire

Taxis :

L'INC décrypte l'évolution de la réglementation en matière de taxi VTC en application notamment de la loi du 29 décembre 2016.

- [Du nouveau pour 2017 !](#)



Environnement :

L'Agence française pour la Biodiversité vient d'être mise en place à l'initiative du Ministère de l'Environnement.

- [Agence pour la biodiversité](#)



Alimentaire :

Une enquête sur l'étiquetage des plats préparés, met en lumière les manquements dans l'étiquetage de denrées et d'erreurs dans l'indication donnée concernant l'origine des produits. Des avertissements et des procès-verbaux ont été dressés afin de sanctionner ces pratiques.

- [Résultat de l'enquête](#)

Plates-formes collaboratives :

La location entre particuliers (voiture, logement...) est soumise à des règles fiscales qu'il convient de respecter. Deux régimes sont proposés, si les recettes sont inférieures à 32 900 €.

- [Comment déclarer mes revenus d'activités annexes](#)



Pauvreté :

Le collectif Alerte, composé de 38 fédérations et associations nationales, a rendu publiques ses propositions pour mieux lutter contre la pauvreté. Il demande notamment la mise en place d'un plan pluriannuel au travers d'une loi-cadre.

- [Pour une société bienveillante, fraternelle et solidaire](#)



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.