

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

2ème trimestre 2017

Partir en vacances en toute sérénité



Edito : la protection des consommateurs sans les associations ?	3
Les Brèves	5
« Focus » sur la compétence géographique des juridictions	6
Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?	7
Retour sur la formation à Belfort	8
Réglementation	9
Jurisprudence / Contentieux	10
Dossier : passer ses vacances en toute sérénité	11
Dans nos départements : au cœur du CDAFAL 46 - la réalité du développement d'une permanence CONSO	14
Base documentaire	15

Programme de la revue

L'Edito de la revue Info-Conso portera sur le bilan du quinquennat et s'interrogera sur la place des associations de consommateurs dans cette nouvelle ère politique qui s'annonce.

Un article reviendra sur la question cruciale de la compétence des tribunaux puisqu'il s'agit d'un préalable à l'action des consommateurs devant les tribunaux, souvent seul moyen pour eux de faire valoir leurs droits.

Dans l'actualité du secteur consommation, la formation à Belfort en présence de plusieurs CDAFAL, a permis de travailler autour de la défense des consommateurs, face à leurs créanciers, thématique qui a permis d'aborder de nombreuses questions pratiques.

Le dossier central portera sur les principales questions juridiques susceptibles de se poser lors de nos vacances.

Comme à l'accoutumée, le lecteur pourra parcourir la rubrique législative et jurisprudentielle ou encore se laisser aller à quelques brèves !

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 protection des consommateurs sans les associations ?

Puisque le quinquennat du Président François Hollande s'est achevé, il est utile de dresser un premier bilan de cette législature au regard des mesures prises en faveur de la protection des consommateurs. Le moins que l'on puisse dire, c'est que le législateur a été actif avec notamment :

- ✓ La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation.
- ✓ La Loi du 24 mars 2014 dite « ALUR » à propos du logement.
- ✓ La loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires.
- ✓ La loi du 06 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques.
- ✓ La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle.



Des nombreuses mesures adoptées par ces différents textes, on peut retenir entre autres, le plafonnement des commissions d'intervention, la mise en place des points conseil budget (PCB), la réduction de la prescription en matière de contentieux locatif, la généralisation de l'action de groupe et toutes les mesures de la Loi Consommation qui ont déjà fait l'objet d'un numéro dans le cadre de l'Info Conso du CNAFAL ([pour lire](#)).



La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, à l'élaboration de laquelle le CNAFAL a intensément participé, notamment au travers de plusieurs auditions parlementaires. Cette loi a fait introduit dans le droit positif des mesures aussi importantes qu'attendues.

Il s'agit de **l'action de groupe** dont l'adoption fait suite à [l'avis du Conseil National de la Consommation du 4 décembre 2012](#), auquel le CNAFAL a logiquement pris part. D'autres dispositions favorisent également une meilleure effectivité du droit de la consommation, il s'agit, par exemple, de **la lutte contre les clauses abusives**, puisqu'en cas d'annulation du juge, les clauses contenues par les contrats en cours d'exécution, mais qui ne seraient plus proposées, font désormais l'objet d'une annulation. La DGCCRF, qui dispose de nouvelles prérogatives, a désormais la possibilité de prononcer des **amendes administratives** contre les professionnels qui violeraient ces dispositions.



Si l'optimisme a accompagné l'élaboration de ce texte, une prise de recul, voire de hauteur, permet de relativiser ce sentiment avec la **question centrale des moyens alloués à la protection des consommateurs**, qui sous-tend la question de **l'effectivité des droits des consommateurs** - prenons plusieurs exemples :

- Bien que **l'action de groupe** soit une mesure attendue depuis de très nombreuses années, le bilan de sa mise en œuvre - avec moins de 10 actions de groupe dont aucune n'a encore abouti - démontre que le dispositif actuel n'est pas adapté, faute notamment à une qualité à agir trop restrictive, une procédure trop longue et l'absence de moyens supplémentaires donnés aux associations de consommateurs (par exemple la création d'un fonds de financement avait été évoquée lors des différents groupes de travail).
- La **DGCCRF** a vu sa compétence s'étendre à de nouvelles matières (ex : les infractions de la législation informatique et liberté) et s'est vu attribuer de nouvelles prérogatives (ex : les amendes administratives). Les agents chargés de la protection des consommateurs pourront-ils vraiment s'en emparer alors que le CNAFAL dénonce depuis la Réforme Générale des Politiques Publiques une réorganisation des services et un manque d'effectifs problématiques ?
- Le **développement de la médiation** va de pair avec une déjudiciarisation assumée de la part des pouvoirs publics, qui veulent alléger la charge des tribunaux. L'accès au tribunal est pourtant une garantie fondamentale pour les justiciables qui doivent pouvoir faire valoir leurs droits. Si on considère aujourd'hui les nombreuses difficultés rencontrées par les tribunaux au quotidien ([lire le dernier édito](#)), ce sont clairement les logiques économiques qui sont un obstacle à l'épanouissement de l'Etat de droit.

Et les associations de consommateurs ? Au lieu, dans un tel contexte, de connaître un renforcement et un soutien de la part des pouvoirs publics, celles-ci voient leurs moyens baisser et doivent déployer toute leur énergie pour pouvoir continuer à accompagner les familles dans les territoires. Si l'absence d'un secrétaire d'Etat dédié spécifiquement à la consommation, n'est pas encourageante, les associations de consommateurs, qui agissent comme de véritables boucliers au profit des justiciables les plus fragiles, n'en restent pas moins indispensables et devront continuer à le faire savoir auprès des pouvoirs publics.



Le secteur consommation du CNAFAL

Les Brèves

Actions en réparation en matière de pratiques anticoncurrentielles :

La directive 2014/104/UE a été transposée par une ordonnance du 9 mars 2017, donnant ainsi la possibilité aux consommateurs, d'engager des actions individuelles destinées à réparer leurs préjudices résultant des pratiques anticoncurrentielles. Avant, en cas de pratiques anticoncurrentielles, si l'autorité de la concurrence condamnait l'entreprise à une amende, les consommateurs n'étaient pas pour autant indemnisés. C'est désormais possible grâce à cette action qui facilite autant la preuve du fait générateur que celle du préjudice pour les consommateurs, qui pourront par exemple, saisir les tribunaux en raison d'une hausse injustifiée des prix afin d'obtenir des dommages et intérêts.

➤ Présentation de l'ordonnance en Conseil des Ministres

Généralisation de l'action de groupe :

En application de la loi de modernisation de la justice du XXIème siècle, un décret définit les modalités d'exercice de l'action de groupe en matière de discriminations, d'environnement, de la protection des données personnelles. Cette réforme fait suite à la Loi relative à la consommation du 17 mars 2014, qui a introduit pour la première fois dans le droit positif, un modèle d'action de groupe à la française, ainsi qu'à la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé qui a conçu une action équivalente.

➤ Décret n° 2017-888 du 6 mai 2017 relatif à l'action de groupe

Les règles de l'assurance emprunteur évoluent :

Alors que la Loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, a permis à ce que les consommateurs puissent résilier leur assurance emprunteur dans les 12 mois suivant sa souscription, il est désormais possible de procéder à leur résiliation annuelle pour tous les contrats conclus depuis le 22 février 2017 (pour les contrats conclus antérieurement, cette nouvelle disposition sera applicable à compter de 2018).

➤ Assurance emprunteur : les nouveautés de début 2017.

Alimentation :

Pour plus de transparence, un nouveau site « Alim'confiance » publie les résultats des contrôles sanitaires effectués par les services de la Direction Générale de l'Alimentation et de la DGCCRF sur les restaurants.

➤ Site « Alim-confiance.gouv.fr »

Réclamations :

La DGCCRF fait le point sur son activité en 2016, elle a enregistré 70 000 plaintes des consommateurs soit une hausse de 2,7% par rapport à l'année précédente. La téléphonie, l'installation de panneaux solaires, les travaux à domicile sont des secteurs qui font toujours l'objet d'un fort taux de plainte. Le secteur du gaz naturel a fait l'objet d'une hausse des plaintes.

➤ Baromètre des réclamations 2016

Suppression des juridictions de proximité au le 1^{er} juillet 2017 :

Plusieurs fois reportée, suite à la loi sur la justice du 21ème siècle, la suppression des juridictions de proximité est désormais effective depuis le samedi 1er juillet 2017. Les affaires en cours seront automatiquement transmises au Tribunal d'instance et les justiciables conserveront la faculté de saisir le Tribunal via une déclaration aux greffes, pour toutes les demandes, dont le montant est inférieur à 4000 euros.

➤ La suppression de la juridiction de proximité par l'INC

« Focus » sur la compétence géographique des juridictions

Lorsqu'un consommateur rencontre un litige avec un professionnel et que la phase amiable ne lui a pas permis de parvenir à un accord (une phase qui se déroule assez fréquemment avec l'aide d'une association de consommateurs), il convient de réfléchir à la phase contentieuse, qui comprend plusieurs questions essentielles :

- Quel tribunal saisir ? Dans quel ressort ?
- Comment le saisir ?
- Comment s'y faire représenter (*Ces deux dernières questions seront traitées dans le cadre d'un prochain numéro*)

Quel tribunal saisir ?

En cas de litige, pour les consommateurs qui souhaitent faire valoir leurs droits sur un plan civil, les juridictions civiles compétentes sont le Tribunal d'instance et le Tribunal de grande instance. Le **montant** du litige qui détermine le tribunal compétent. *Attention : depuis le 1^{er} juillet, les Juridictions de proximité n'existent plus (voir ci-dessus).*

- Entre 0 et 10 000 euros = Tribunal d'instance (TI)
- Plus de 10 000 euros = Tribunal de Grande Instance (TGI)

Pour les litiges dont le montant est indéterminé, c'est donc le Tribunal de grande instance qui est compétent.

Attention ! Toutefois, pour certaines **matières**, certains tribunaux sont compétents quel que soit le montant du litige (c'est le cas pour les baux d'habitation qui sont de la compétence exclusive des TI)

Dans quel ressort géographique ?

La deuxième question, celle qui intéresse le consommateur, est celle du lieu dans lequel sa cause sera entendue. Il s'agit d'une question très importante qui a une incidence directe sur l'attitude du justiciable car, en fonction de la proximité ou on du tribunal, celui-ci pourrait renoncer à faire valoir ses droits.

Le Code de la consommation pose une règle fondamentale en matière de droit de la consommation, puisque selon l'article L. 145-1 du Code de la consommation « *Le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable* ».

En définitive, le principe est que le consommateur peut saisir la juridiction dans le ressort de son domicile. Ainsi, si un consommateur de la Réunion résidant à Saint-Leu (974), commande un bien d'une valeur de 400 euros auprès d'un professionnel résidant en métropole, celui-ci n'aura pas à faire plus de 10 000 kilomètres pour se défendre !

Mais comment trouver précisément l'adresse du tribunal compétent ?

Un annuaire est à disposition des justiciables sur [le portail du justiciable](#), dans lequel il suffit de rentrer le code postal de la commune. Dans le cas de notre exemple précédent, le **Tribunal d'Instance** compétent est celui de Saint Pierre situé au 26-28 rue Augustin Archambaud - BP 339 - 97448 à Saint Pierre Cedex.

L'application du droit des clauses abusives :

Enfin, les conditions générales de vente des contrats proposés aux consommateurs qui indiqueraient, par exemple, que le Tribunal compétent serait en toutes circonstances celui de Paris, seraient abusives et devraient être réputées non écrites. En effet, une telle clause dissuade le consommateur d'agir et rend le professionnel passible d'amendes administratives. Le CNAFAL est d'ailleurs à l'origine de la suppression de ces clauses, dans les conditions générales de la Société Chronopost....

Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?

Audition à la Cour des comptes : un échange constructif autour du surendettement pour le bien des familles et des consommateurs a eu lieu le lundi 24 avril 2017. En effet, la Cour des comptes présentait, aux associations de consommateurs, ses propositions pour favoriser l'inclusion bancaire et la lutte contre le surendettement, mesures qui devraient faire l'objet d'un rapport public au mois de juin.

Ont participé à ce débat, Daniel Bijardel, responsable associatif local spécialiste des questions de surendettement et membre de la commission départementale de surendettement de Seine et Marne et Hugo Cadet, juriste du CNAFAL.

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.

Le Groupe de Travail du CNAFAL sur le « LINKY » : après deux réunions successives, le CNAFAL poursuit son travail de compréhension des enjeux liés à ce compteur intelligent.

Département contentieux : cinq actions sont pendantes, avec notamment la constitution de partie civile du CNAFAL contre les constructeurs automobiles Volkswagen et Renault, accusés de tromperie ou encore l'action contre Chronopost qui fait aujourd'hui l'objet d'une procédure devant la Cour d'appel de Paris.

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 !

La formation : une journée consommation et environnement a eu lieu le samedi 24 juin 2017, à Belfort (voir article page suivante).

Les CONSOMAG (s) du CNAFAL : [Les lanceurs d'alerte](#) et [La protection des données personnelles](#)

Renouvellement de l'agrément CONSO : conformément à l'arrêté du 21 juin 1988, le CNAFAL a déposé une demande de renouvellement de son agrément en trois exemplaires, auprès de la Direction de Protection des Populations Parisienne.

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

Retour sur la formation à Belfort

La journée consommation et environnement a réuni plus une dizaine de militants issus des CDAFAL de Belfort, du Haut-Rhin et de la Haute Saône. Introduit par Louissette Bonnet, responsable du secteur consommation du CDAFAL de Belfort, un tour de table a permis de revenir sur le parcours de chaque militant et l'importance de chacun d'entre eux dans le maillage territorial de notre mouvement.

Le début de matinée a été l'occasion de revenir sur l'action du CNAFAL, depuis plusieurs années. Actuellement pilotée par Claude Rico et Patrick Charron, celle-ci se caractérise par une présence accrue auprès des pouvoirs publics, de nombreuses actions judiciaires et un travail sur le terrain dans le cadre d'une action de proximité en faveur des familles.

Pourquoi la défense du consommateur face aux sociétés de recouvrement est-elle une thématique importante ? Probablement parce qu'elle touche à plusieurs thèmes fondamentaux, qui intéressent la protection des plus fragiles d'entre nous, que sont la défense des droits et du pouvoir d'achat des familles face à des acteurs du recouvrement amiable, qui n'hésitent pas à sortir du cadre de la légalité pour obtenir le recouvrement de sommes parfois indues.

Ainsi, le harcèlement, les appels téléphoniques malveillants ou encore l'usurpation sont des délits qui sont susceptibles d'être caractérisés en face de comportements de certaines sociétés de recouvrement.

En matière de recouvrement amiable, le Code des procédures civiles d'exécution fournit un cadre précis dans lequel doivent évoluer les différents acteurs du recouvrement amiable (services contentieux, sociétés de recouvrement, huissiers). Ainsi, ceux-ci ont l'obligation de mentionner le fondement de la somme réclamée ou encore d'indiquer que les frais de recouvrement amiables restent à la charge du créancier. Il convient de souligner que si les huissiers agissent en matière de recouvrement amiable, ils n'ont pas la qualité de l'officier ministériel.



Ce thème a également permis de revoir la différence de nature et procédurale qui existe en la matière civile et pénale et de réfléchir à la meilleure manière de faire valoir les droits des consommateurs dans un domaine où c'est parfois le sentiment d'impunité de certains acteurs du recouvrement amiable, qui peut parfois dominer.

Toujours bénéfiques, les formations consommation et environnement permettent de maintenir un lien entre les différents acteurs des AFL, qui peuvent ainsi appréhender la réglementation d'une manière dynamique et pratique. C'est également l'occasion pour le secteur Consommation du CNAFAL de venir soutenir des bénévoles qui œuvrent chaque jour en faveur de l'intérêt général et ce, au bénéfice de l'Etat de droit et la cohésion sociale.



Réglementation

Pratiques anticoncurrentielles :

La DGCCRF explique comment s'exerce la nouvelle action en dommages et intérêts pouvant être engagée en cas de pratiques anticoncurrentielles. Celle-ci est possible, suite à la transposition de la Directive du 26 novembre 2014, par une ordonnance et un décret du 9 mars 2017.

➤ **Article**

Droit pénal :

Dans le cadre de la loi de modernité de la justice du XXI^{ème} siècle, il a été décidé, pour certains délits, le paiement d'une amende forfaitaire et l'extinction des poursuites. En voici les modalités.

➤ **Décret n° 2017-429 du 28 mars 2017**

Petits travaux :

Les artisans du secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, sont soumis à de nouvelles obligations, comme l'affichage obligatoire de leurs tarifs sur leur site internet.

➤ **Arrêté du 24 janvier 2017**

Soins médicaux

Au 1^{er} janvier 2018, les tarifs des soins dentaires vont évoluer. Par exemple, les prix des prothèses vont être plafonnés progressivement sur 4 ans.

➤ **Arrêté du 29 mars 2017**

Dématérialisation des factures :

Il est désormais possible de numériser ses factures et de les stocker sur un ordinateur, mais il y a des règles à respecter.

➤ **Arrêté du 22 mars 2017**

Les modalités d'attribution de la couverture maladie universelle complémentaire et de l'aide au paiement d'une complémentaire santé, vont être modifiées à partir du 1er juin prochain, notamment en ce qui concerne les revenus du capital.

➤ **Décret n° 2017-533 du 12 avril 2017**

Droit administratif :

Le Code de justice administratif est modifié, suite au décret n° 2017-566, qui vient préciser comment se déroulera la médiation en cas de litiges susceptibles d'être portés devant les juridictions administratives.

➤ **Décret n° 2017-566 du 18 avril 2017**

Lanceurs d'alerte :

Un décret du 19 avril 2017, qui entrera en vigueur le 1er janvier 2018, expose comment mettre en place les procédures de recueil des signalements à l'attention des membres du personnel ou des collaborateurs extérieurs et occasionnels, qui veulent devenir lanceurs d'alerte.

➤ **Décret 2017-564 du 19 avril 2017**

Logement :

Afin d'inciter le locataire à assister à l'audience statuant sur son expulsion, l'huissier devra désormais remettre, en même temps que l'assignation, un document lui expliquant l'importance de se présenter devant le Tribunal.

➤ **Décret du 9 mai 2017**

Etat civil :

Un nouvel ordonnancement juridique a été mis en place dans le cadre du refus, de la part du procureur de la République, du changement d'un prénom. Il faut noter que les demandes doivent désormais s'effectuer à la mairie et non plus auprès du tribunal de grande instance. Par contre, les demandes de modifications de sexe doivent s'établir au TGI. Ce dernier ne peut pas s'y opposer en invoquant un non recours à des traitements médicaux.

➤ **Décret n° 2017-450 du 29 mars 2017**

Les nouvelles nominations :

[A la commission des clauses abusives](#)

[Au cabinet de Ministère de l'économie](#)

Jurisprudence / Contentieux

Pratiques commerciales :

La DGCCRF a annoncé avoir assigné les enseignes INCA Achats, Intermarché et Casino devant le Tribunal de Commerce de Paris, sur le fondement de pratiques commerciales abusives.

- **Communiqué de presse**

La Cour d'appel de Paris vient d'infliger de lourdes amendes à un groupe de vente de matériel dentaire pour avoir mis en place un système de fidélisation des chirurgiens-dentistes par l'octroi de cadeaux.

- **Arrêt de la CA de Paris du 29 mars 2017**

Transport :

Selon la Cour de justice des Communautés européennes, la collision d'un avion avec un oiseau peut être considérée comme une circonstance extraordinaire dans la mesure où la collision est « inhérente à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien et échappe à sa maîtrise effective ».

- **CJCE Arrêt du 4 mai 2017 C-315/15, Affaire Marcela Pešková et Jirí Pešká/Travel Service a.s**



Clauses abusives :

Le juge doit rechercher d'office si la clause de révision du taux d'intérêt en fonction des variations du taux de change, ne fait pas peser le risque de change exclusivement sur les emprunteurs, et en conséquences, est abusive.

- **Cour de cassation, 1ere civ, 29 mars 2017**

Baux d'habitation :

En matière de baux d'habitation, la prescription de 3 ans édictée par l'article 7-1 de la loi du 6 juillet 1989, est la seule applicable à l'action en recouvrement des réparations locatives et des loyers impayés.

- **Cour de cassation, 3em Civ, - 26 janvier 2017**

Notion de professionnel / non-professionnel :

Un syndicat de copropriétaires est un non professionnel pouvant bénéficier de l'article L. 215-1 du Code de la consommation relatif à la reconduction tacite.

- **Cour de cassation, 1ere civ, 29 mars 2017**

Banque :

Il revient au prestataire de service en application des articles L. 133-19, IV, et L. 133-23 du Code monétaire et financier, de rapporter la preuve que l'utilisateur, qui nie avoir autorisé une opération de paiement, a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait à ses obligations.

- **Cour de Cassation, Com, - 18 janvier 2017.**
- **Cour de cassation Crim. - 25 octobre 2016**

Surendettement :

Relevant des procédures collectives du livre VI du code de commerce, un agent commercial est exclu du dispositif de traitement du surendettement des particuliers prévu au code de la consommation.

- **Cour de cassation 2em Civ. - 23 juin 2016.**

La Cour de cassation a statué sur la notion d'appréciation de la bonne foi dans un dossier de surendettement avec redépôt. Les juges ont considéré que le dossier était irrecevable, au vu de la mauvaise foi du débiteur, lors de la déclaration de son passif établie lors du premier dépôt de dossier.

- **Cour de cassation, 2eme Civ, 11 mai 2017**

Energie :

En matière de facturation de consommation d'énergie, les juges ont considéré que le point de départ du délai biennal de prescription pour payer la facture, doit être fixé au jour de l'établissement de la facture litigieuse et non par rapport au jour du relevé qui donne lieu à la facturation.

- **Cour de cassation, 1ere Civ, 9 juin 2017 n°16-2457**



Dossier : passer ses vacances en toute sérénité

Cette rubrique ne prétend pas à l'exhaustivité mais veut attirer l'attention du lecteur sur la multiplicité des situations et les droits qui en découlent. La couleur bleu indique qu'un lien hypertexte permet d'approfondir la question.

Déjà, avant de partir et pour éviter de mauvaises surprises je décide de participer à [l'opération tranquillité vacances](#) de manière à ce que les gendarmes / policiers puissent surveiller mon habitation. Je vais également prévenir un proche afin qu'il vide régulièrement ma boîte aux lettres. J'éviterai aussi de trop publier de photos de mes vacances sur les réseaux sociaux, surtout si je ne connais pas la moitié de mes amis !



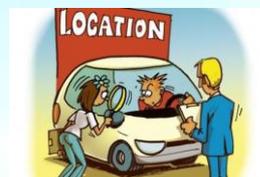
Cette année, je vais peut-être partir à l'étranger aussi devrai-je me renseigner sur le niveau de sécurité présent dans mon pays de destination ([France diplomatie](#)). Il est également recommandé que je m'inscrive sur [Ariane](#), un service du Ministère des affaires étrangères qui pourra me contacter en cas de crise dans le pays en question. Cela évitera que je l'apprenne à mes dépens. En ce qui concerne la santé, si les pays européens permettent l'utilisation d'une carte européenne d'assurance maladie, les autres pays nécessitent parfois que l'on soit couvert par un contrat d'assurance ou d'assistance ([Pour aller plus loin sur ce thème](#)). Finalement je vais peut-être rester en France...

1 -PARTIR !

Pour rejoindre ma destination de rêve (que je ne connais pas encore) j'hésite entre **louer une voiture, prendre un avion ou un train**....j'ai l'embarras du choix et des droits !



Si je **loue une voiture**, je dois connaître quelques règles de base. Dans l'hypothèse où le loueur est un professionnel, celui-ci devra m'informer sur les prix et les caractéristiques du véhicule en me donnant un devis. Il est très important que je pense à faire un état des lieux contradictoires, pour éviter que l'on ne m'impute des frais consécutifs à des dégâts dont je ne serai pas responsable. Pendant la location, il m'incombe d'effectuer l'entretien courant du véhicule sachant que je serai redevable des amendes. Au final, si des dégâts me sont imputables, le loueur professionnel doit les prouver et les justifier sachant que la souscription d'une assurance (facultative) pourrait dans ce cas m'être d'un grand secours. [Pour aller plus loin \(cliquez\)....](#)



Sensible à l'économie collaborative, je me dis qu'après tout, je n'ai qu'à louer cette voiture auprès d'un particulier en passant par une « plate-forme ». Ici, les choses sont un peu différentes et je me dois d'effectuer **certaines vérifications** à propos du conducteur supplémentaire, du kilométrage, les options prévues ainsi que les frais forfaitaires et des pénalités susceptibles d'être prélevées sur le dépôt de garantie. Si c'est généralement la plate-forme qui propose un contrat d'assurance, je dois rester vigilant et m'assurer que le véhicule est bien doté d'une carte grise et d'une assurance. Là encore, l'état des lieux contradictoire est une question importante, qui permettra de déterminer les responsabilités de chacun.

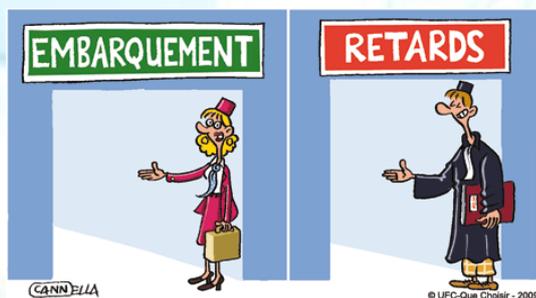
Ainsi, je ne suis pas protégé par le droit de la consommation en ce qui concerne ma relation avec le loueur qui serait un particulier (contrairement à ma relation avec la plate-forme). Mais attention, de nombreux professionnels en profitent pour louer leur véhicule et ceux-là n'échappent pas au droit de la consommation.

Hier soir, un ami m'a dit que l'avion pouvait être plus rapide et moins coûteux. Il m'a toutefois recommandé de vérifier si ma compagnie aérienne ne figurait pas sur [la liste noire](#) des compagnies aériennes afin de ne pas ajouter du danger au danger. Je l'ai rassuré en lui indiquant que je resterais probablement en France.

Sans parler des « crash », c'est surtout les retards ou les annulations dont j'ai la crainte.

Sur ce sujet, il faut savoir que je suis protégé par une réglementation européenne assez stricte en ce qui concerne les vols ayant pour destination, ou point de départ, un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union Européenne, d'Islande, de Norvège ou de Suisse.

Ainsi par exemple, en cas d'annulation du vol par la compagnie, outre un réacheminement ou un remboursement du billet, la compagnie devra m'indemniser entre 125 € et 600 € en fonction de la distance du vol. Sachez qu'une indemnisation existe notamment en cas de retard, mais que dans tous les cas, il est possible pour **la compagnie, d'invoquer des circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises**. Par exemple, ne sont pas des circonstances extraordinaires les dommages subis par l'avion la veille ayant été heurté par un escalier mobile d'embarquement, ce qui avait occasionné des dommages structurels à une aile et nécessité le remplacement de l'appareil.



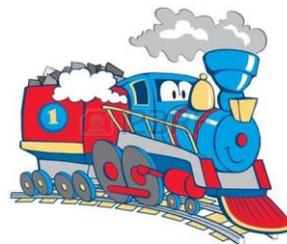
[Pour aller plus loin sur ce sujet](#)

Zoom sur le forfait touristique : lorsque vous prenez non pas des prestations séparées (vol – hôtel) mais une formule dite « tout compris », c'est le code du tourisme qui s'applique avec certaines *spécificités*.

<http://www.conso.net/content/les-agences-de-voyage-et-la-vente-de-forfaits-touristiques>

Ex. : En cas de faillite de l'opérateur, le code du tourisme prévoit qu'une garantie financière soit affectée au remboursement des clients.

Si finalement **j'opte pour le train**, je dois savoir que la responsabilité contractuelle de la SNCF peut-être engagée en cas de retard mais que celle-ci ne couvre que le dommage prévisible ([voir article 1231-3 du Code civil](#)).



Comme le confirme une jurisprudence constante, la SNCF ne pourra pas indemniser un consommateur du préjudice résultant du fait d'avoir manqué son avion et ses vacances en raison du retard du train. Appliquant la réglementation européenne, la SNCF a mis en place un dispositif facilitant la prise en charge de l'indemnisation due aux voyageurs. Ainsi, via sa garantie **G30**, il est possible de faire une [demande en ligne](#) visant à obtenir une compensation rapide du préjudice subi en fonction d'un barème prédéfini.

2 – SEJOURNER

Cette année, j'aimerais bien trouver une location saisonnière classique dans le Sud de la France ce qui me fait opter finalement pour le train. Cependant je n'ai pas encore la trésorerie pour pouvoir régler d'un seul coup le loueur. Après m'être renseigné, j'ai appris que si mon interlocuteur était un agent immobilier, celui-ci ne pouvait pas me demander de payer à la réservation plus du quart du prix de location, ni de faire ce versement plus de six mois à l'avance. Le solde ne pourra être exigé qu'au moment de la remise des clefs. Si mon interlocuteur est le propriétaire, le montant et le moment du versement sont librement négociés avec lui. Le dépôt de garantie sera, dans ce cas, librement fixé alors que, s'il s'agit d'un agent immobilier, ce dépôt sera limité au quart de la location.

Finalement, étant une vraie girouette, je décide d'annuler, car j'aimerais passer pas ce fameux site que l'on appelle *AIRBNB*. Ma grand-mère qui est plus moderne que moi a lu un article sur cette plate-forme et pense que je devrais essayer.

J'ai finalement annulé ma location saisonnière sans réfléchir et sans penser aux conséquences.

J'ai donc pris le contrat qui m'avait été remis pour essayer de comprendre les implications de cette annulation qui sont généralement prévues. Mais puisque ce n'est pas le cas, je dois réfléchir à l'aune de la nature du versement que j'ai réalisé.

→ S'il s'agit d'un **acompte**, cela signifie que le contrat a été définitivement formé et que je devrai verser la totalité du prix.

→ S'il s'agit d'**arrhes** chacune des parties est libre de se désister. Cela signifie que je peux me désister sans pouvoir récupérer mon premier versement qui vient dédommager le bailleur.

Mais comment savoir s'il s'agit d'arrhes ou acomptes si cela n'est pas clairement indiqué ? Si l'article L. 114-1 du Code de la consommation prévoit qu'en l'absence de précisions par le contrat, il convient de retenir la qualification d'arrhes, il faut néanmoins rappeler que le Code de la consommation n'est pas applicable dans l'hypothèse d'un contrat conclu entre particuliers. Le juge recherchera alors **la commune intention des parties**.

[Pour aller plus loin sur les locations saisonnières.](#)

A la différence d'une location saisonnière classique, le fait de passer par une plate-forme m'engage au sein d'une relation contractuelle tripartite dans le cadre de laquelle la plate-forme va avoir un certain nombre d'obligations. Ainsi, selon l'article L 111-7 du Code de la consommation, tout opérateur de plate-forme en ligne, est tenu de délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente sur :

1. Les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation qu'il propose et sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus, des biens ou des services auxquels ce service permet d'accéder.
2. L'existence d'une relation contractuelle, d'un lien capitalistique ou d'une rémunération à son profit, dès lors qu'ils influencent le classement ou le référencement des contenus, des biens ou des services proposés ou mis en ligne ;
3. La qualité de l'annonceur et les droits et obligations des parties en matière civile et fiscale, lorsque des consommateurs sont mis en relation avec des professionnels ou des non-professionnels.

Attention si c'est vous qui louez votre bien en passant par une plate-forme, sachez que certaines villes exigent que vous fassiez une déclaration auprès de la collectivité, de manière à s'assurer que vous respectiez bien les règles en vigueur. Ainsi, à Paris, toute personne désirant louer son logement en meublé touristique sur une plateforme numérique devra obligatoirement détenir un numéro d'enregistrement. D'autres obligations, notamment fiscales incombent aux loueurs....

Finalement, n'étant pas convaincu par les services de cette plate-forme, je me résous à me rendre dans un hôtel tout en ayant à l'esprit les règles applicables en cas d'annulation, selon le versement des arrhes ou un acompte. Je sais également que ces règles sont applicables, quelle que soit l'origine de mon annulation, y compris lorsque qu'il s'agit par exemple d'une maladie. Si cela m'arrive, j'aurais à cœur de vérifier qu'une de mes assurances ne couvrent pas un tel cas.

Il y a donc beaucoup de choses à savoir lorsque l'on part en vacances. L'important est d'avoir à l'esprit les principales règles sachant que je serai toujours en capacité de rechercher les règles applicables.

Par exemple, si je me pose encore des questions sur la restauration ou encore sur les loisirs, je peux consulter les fiches thématiques [du guide des vacances élaboré par la DGCCRF](#).

En cas de difficulté, je sais également que je peux me rendre dans une permanence locale des AFL ou contacter directement le service Conso au niveau national au 01.47.00.02.40. Quoi qu'il en soit, il est important que je puisse être en mesure de produire des preuves le cas échéant. Il ne faut donc pas hésiter à prendre des photos ou demander les coordonnées d'un éventuel témoin de la scène.

Alors, bonnes vacances !



Dans nos départements : au cœur du CDAFAL 46 - la réalité du développement d'une permanence CONSO

Le CDAFAL 46 a créé en juin 2016 sa permanence, fruit d'une relation humaine, entre des hommes investis, disponibles et sensibles aux problèmes de consommation.

Dans l'ensemble du département seul l'UFC Que Choisir assurait, jusqu'alors, la défense des consommateurs, tandis que la CLCV venait de fermer sa permanence faute de moyens. Pour nous implanter et nous développer, notre action a donc porté sur trois points précis :

1/ le local

La première décision a été de disposer d'un local. Celui-ci est situé, dans le centre de la ville, à la Maison des Associations, lieu stratégique où l'ensemble des associations sont présentes. Ainsi, par souci d'économie ce local est partagé. La permanence est ouverte une journée par semaine pour la modique somme de 115€ l'an.

Cette salle dispose de toutes les commodités nécessaires (table, chaises, armoire et boîte aux lettres) et surtout, une photocopieuse mise à disposition, avec là encore un tarif défiant toutes concurrences.

2/ la communication

Aujourd'hui, développer une permanence consommation, sans recourir d'une manière réfléchie à la communication constituerait un lourd handicap.

Ainsi, il s'agissait dans un premier temps de modifier les données postales, avec un contrat avec les Pages Jaunes, de créer une adresse courriel, de rencontrer l'ensemble des partenaires (*Banque De France, UDAF, ADIL, Conciliateur, Justice, CAF, Préfecture, DDCSPP, la Police, La Banque Alimentaire*) et d'assurer notre présence aux principales réunions organisées par eux.

Ainsi une délégation du CDAFAL 46 a été reçue par Madame la Préfète du Lot, en présence de la directrice de la DDCSPP, qui a soutenu notre action et a demandé à ses services de diffuser nos coordonnées.

En tant qu'association familiale, nous avons naturellement pris contact avec l'UDAF qui nous transmet des dossiers. Il

faut savoir également que trois membres du CDAFAL, sont administrateurs de cette institution.

Le logement est une thématique privilégiée puisque nous sommes présents à la commission départementale de conciliation, tandis que nous assurons la présidence de la commission DALO.

3/ les moyens humains

Enfin, le travail ne peut être effectif, sans une équipe qui travaille d'une manière coordonnée. Depuis sa création, la permanence comprend désormais 4 personnes.

Les tâches ont été réparties entre les membres de l'association : communication, relation avec la presse, traitement des dossiers, Institutionnels, ENGIE, SAUR....

Pour pouvoir nous ancrer dans la région, nous nous sommes rapprochés des départements limitrophes CDAFAL 12, CDAFAL 81, CDAFAL 82 et nous avons repris contact avec le CTRC.

Au niveau national, nous pouvons compter sur le soutien technique des juristes du CNAFAL, Karine et Hugo qui sécurisent notre activité de conseil.

Pour conclure, je dirais que nos premiers pas sont encourageants, mais le travail demande beaucoup d'humilité.

Les gens au quotidien ont besoin de soutien et nous avons constaté que l'immobilier, les questions de livraison, l'électricité, l'Eau sont les secteurs où la demande est forte.

Notre objectif est désormais de transmettre l'information à nos adhérents et de consolider notre action.

Nous souhaitons que notre exemple puisse inspirer d'autres territoires et nous serions ravis de pouvoir les aider.



Patrick CHARRON,
Responsable du secteur conso du CDAFAL 46 et
coresponsable du secteur consommation du CNAFAL

Base documentaire

Données personnelles :

A l'occasion de la mise en ligne de son rapport d'activité 2016, la CNIL dresse un bilan de l'ensemble de ses actions auprès des particuliers, des entreprises mais aussi des pouvoirs publics.

Bilan et Rapport d'activité 2016 de la CNIL

Tourisme :

A l'occasion de la remise du Rapport annuel d'activité du Médiateur Tourisme et Voyage (MTV), l'INC rappelle les principes de saisine de cette médiation et transmet quelques données du rapport.

Rapport d'activité 2016 du Médiateur Tourisme et Voyage

Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC) :

Celui de la Franche-Comté a édité son rapport d'activité 2016, dans lequel il fait état d'une demande d'informations soutenue au niveau des pratiques commerciales, de la conformité et des vices cachés.

CTRC Franche-Comté – Rapport annuel 2016

Le Centre européen de la consommation (CEC) publie son rapport d'activité pour 2016. Les services du CEC ont reçu 10 977 plaintes pour l'année 2016.



Rapport 2016

Le rapport annuel 2016 du Médiateur des communications électroniques, fait état de difficultés liées à la fibre, pour certains consommateurs.

Le Médiateur des communications électroniques Rapport 2016

Avis du CESE :

Le rapport 2017 de la Fondation Abbé Pierre sur l'état du mal logement en France, estime à 4 millions le nombre de personnes mal-logées. Cet avis du CESE tente de répondre à la question : *comment mieux répondre aux besoins en logements dans les territoires ?*

Avis du CESE

Alimentation :

Les nanomatériaux manufacturés, présents dans les denrées alimentaires, dont la teneur dépasse 10%, devront être indiqués sur les étiquetages. Ceci dans un but préventif, car ils sont potentiellement dangereux. Selon des études scientifiques, certains types de nanomatériaux favorisent des lésions cancéreuses.

Obligations nées de l'arrêté du 5 mai 2017

Arrêté du 5 mai 2017

Canicule :

Depuis le 1er juin, le plan canicule a été réactivé. Un des effets est de prévenir contre les méfaits des fortes chaleurs. Les personnes âgées et les personnes en situation de handicap peuvent demander à leur commune d'être inscrites sur un registre spécial afin d'être contactées et suivies lors des fortes chaleurs.

Activation de la veille saisonnière du plan canicule

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.