



**CNAFAL**

108 Avenue Ledru Rollin  
75011 PARIS

[cnafal@cnafal.net](mailto:cnafal@cnafal.net) / [www.cnafal.org](http://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 :**

**Karine Létang**

01.47.00.02.40

[juristeconso@cnafal.net](mailto:juristeconso@cnafal.net)

**Célia Sahli**

01.47.00.02.40

[litigeconso@cnafal.net](mailto:litigeconso@cnafal.net)

**Rédacteurs :**

Karine Létang avec la participation de  
Sylvie Eibicht, du secrétariat pour la mise en  
page

## L'info conso du CNAFAL

### 1<sup>ème</sup> trimestre 2018

### Dossier central :

## 2016-2018, 2 ans de médiation de la consommation

Edito .....	3
« Focus » sur l'AGIRA : .....	5
Petit lexique sur l'énergie : .....	6
Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL.....	7
Communiqué de presse sur l'affaire Lactalis .....	8
Législation, Règlementation .....	9
Jurisprudence .....	10
2016-2018 : regard sur deux ans de médiation de la consommation : .....	11
Dans nos départements : La Seine et Marne, un département très actif .....	14
Base documentaire .....	15

## Programme de la revue

**Mot de Patrick Charron : L'Édito** de la revue Info-Conso sera consacré aux Etats généraux de l'alimentation. Alors que le CNAFAL avait, à maintes reprises, formulé sa volonté d'intervenir aux états généraux de l'alimentation, et que peu d'élus ont été choisis au sein des associations de consommateurs, quel sont les avancées de ces travaux pour le consommateur et le monde agricole ?

**Le dossier central** porte sur la médiation à l'occasion des 2 ans de la médiation de la consommation.

**Dans la parole à nos départements**, la revue ira à la rencontre du Cdafal 77 à travers l'action dynamique des bénévoles en matière de surendettement.

Comme à l'accoutumée, le lecteur pourra parcourir la rubrique législative et jurisprudentielle ou encore la rubrique intitulée base documentaire !

**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](mailto:juristeconso@cnafal.net)*

## Edito

La tenue des Etats Généraux de l'Alimentation (EGA) est un engagement pris par le Président de la République en juin 2017.



Pilotés par le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, plusieurs objectifs étaient visés :

- ✓ relancer la création de valeur et assurer une répartition équilibrée,
- ✓ permettre aux agriculteurs de vivre dignement de leur travail par le paiement de prix juste,
- ✓ accompagner la transformation des modèles de production pour mieux répondre aux attentes des consommateurs,
- ✓ promouvoir les choix de consommation privilégiant une alimentation sûre, saine et durable.



Lors de la séance plénière du 4 juillet 2017 du Conseil National de l'Alimentation, le CNAFAL, par l'intermédiaire de son représentant, Patrick Charron, a informé l'assemblée de son souhait de participer aux travaux de ces ateliers (14 au total), demande renouvelée lors de la séance plénière du CNC du 7 juillet 2017.

Cette demande de participation, également transmise à la DGAL et à l'INC, portait sur les thèmes de la sécurité des aliments, du gaspillage alimentaire, des relations entre les distributeurs, les industriels et les producteurs.



Alors qu'il a été rappelé que le mode de gouvernance des EGA s'appuie sur **la concertation de l'ensemble des parties prenantes**. Le CNAFAL, qui travaille depuis longtemps sur la question de l'alimentation, comme l'illustre son importante contribution au CNA, n'a pas pu concrétiser sa volonté légitime d'apporter son expertise au sein des ateliers des EGA.

Participer aux EGA était pour le CNAFAL une évidence, et ce pour plusieurs raisons :

- ✓ l'alimentation est devenue la variable d'ajustement de la société de consommation,
- ✓ l'industrialisation de l'alimentation impose une concurrence internationale qui définit un coût de la matière première lié aux aléas du marché,
- ✓ l'alimentation suscite des inégalités socio-économiques qui ont des conséquences sur la santé (obésité et diabète).

Malheureusement, cette demande est restée vaine.

Alors que les Etats généraux de l'alimentation se sont clôturés le 21 décembre 2017, après une durée de 5 mois, cette démarche est-elle bénéfique ?

Fin janvier 2018, le Ministre de l'agriculture et de l'alimentation, Stéphane Travert, a annoncé qu'un projet de loi issu des Etats généraux de l'alimentation, allait voir le jour. Ce projet de loi intitulé «pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine et durable » a été présenté au Conseil des ministres le 31 janvier 2018.



L'examen de ce [projet de Loi](#) fait apparaître qu'il s'agit d'améliorer l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire. C'est aussi assurer la souveraineté et la préservation de la capacité de production agricole et la juste rémunération des agriculteurs.

Mais le fait de relever le seuil de revente à perte et d'encadrer les promotions ne résoudra pas dans une économie globalisée les difficultés du monde agricole. Le consommateur sera comme à l'accoutumée sollicité. Il verra son pouvoir d'achat affecté par l'augmentation des prix des denrées alimentaires.

Le projet de loi vise ensuite à renforcer la qualité sanitaire environnementale et nutritionnelle des produits par une alimentation saine et durable.

Si les activités de vente et de conseils des produits phytosanitaires sont désormais séparés, le délit de maltraitance animale est étendu et les pouvoirs d'enquête et de contrôle accrus. Ces diverses mesures sont des avancées. Il n'empêche que la mise en place de dispositifs réglementaires, sans les moyens humains pour les contrôler et sanctionner les dérapages deviennent inutiles.

Enfin, il vise à permettre à chacun d'accéder à une alimentation saine, sûre et durable.

Dans le domaine de la restauration collective publique, les objectifs concernent deux axes. Il consiste à limiter le gaspillage alimentaire qui existe dans ce secteur. Le projet de loi préconise de reverser les denrées non consommées à des associations caritatives sous forme d'aide alimentaire. L'effort est aussi porté sur le fait de s'approvisionner avec « au moins 50% de produits issus de l'agriculture biologique, locaux ou sous signes de qualité ». Mais comment atteindre cet objectif alors que les moyens des collectivités locales ont été réduits et que pour développer une agriculture biologique, il faut des années de mise en place...

#### Les Etats généraux en chiffres :

5 mois de travail, 88 ateliers sur tout le territoire, 17000 contributions, plus de 156.000 visiteurs lors de la consultation publique.

## « Focus » sur l'AGIRA :

L'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance ou AGIRA, est une association qui a été créée par la Fédération Française de l'Assurance (FFA), le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance (GEMA) et le Centre technique des institutions de prévoyance. Certaines compagnies d'assurance ont l'obligation d'adhérer à l'AGIRA. Cette affiliation obligatoire s'explique par les fonctions qu'exerce l'AGIRA au sein du secteur de l'assurance.

### **Le Bureau Central de Tarification (BTC) :**

Une des sections de l'AGIRA, gère le Bureau Central de Tarification qui peut être sollicité si un particulier a essuyé des refus auprès d'assureurs pour obtenir une assurance obligatoire, ce qui peut être le cas pour les assurances automobiles, constructions, catastrophes naturelles, sur la responsabilité médicale.



Cette procédure est gratuite et permet, par exemple, à un automobiliste qui a eu de nombreux sinistres, de trouver une assurance automobile par le biais du BTC, sans que l'assureur concerné ne puisse invoquer un refus de souscription.

### **La gestion nationale de fichiers :**

L'AGIRA centralise des fichiers dans le secteur des assurances automobiles et dans celui de l'assurance-vie.

#### **Pour l'assurance automobile :**

Il existe le fichier des résiliations automobiles. Il permet aux assureurs de vérifier les données communiquées par un nouvel assuré. Chaque assuré a un droit d'accès au fichier et il peut solliciter une rectification si des informations erronées ont été commises par le biais de leurs assureurs. Un autre fichier a aussi été mis en place, c'est celui des victimes indemnisées. Il offre la possibilité de connaître des indemnités qui ont été versées

judiciairement ou amiablement aux victimes directes ou indirectes d'un accident de la circulation.

Suite à la transposition d'une directive européenne de 2000, l'AGIRA est aussi chargée, en tant qu'organisme d'information français, de faciliter l'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation survenus à l'étranger.

#### **Pour l'assurance-vie :**

Encore une fois, l'AGIRA joue son rôle de centralisation des fichiers dans ce domaine.

En octobre 2017, ses missions se sont d'ailleurs élargies avec un fichier de centralisation national sur les contrats obsèques et dépendance, en plus de celui déjà existant sur les contrats d'assurance-vie. En effet, les bénéficiaires des contrats d'assurance-vie, d'assurance dépendance, de contrat obsèques peuvent ainsi faire valoir leurs droits vis-à-vis des compagnies d'assurance qui gèrent les dossiers.

La saisine est gratuite. Elle peut être déclenchée par voie postale ou par le biais du site de l'AGIRA. Ainsi, il appartient à toute personne physique ou morale (assureurs, entreprises du funéraire) de demander à l'AGIRA si ces types de contrats ont été souscrits par une personne, "l'assuré potentiel" dont elle donne l'identité.

Ce dispositif permet notamment de réduire le nombre de contrats d'assurance vie non réclamés ou dits en déshérence, comme insufflé par deux lois du 15 décembre 2005 et du 17 décembre 2007 puis par la loi Eckert du 13 juin 2014 (applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016). Il complète d'autres dispositifs comme celui de [Cyclade](#) qui gère les contrats d'assurance vie non réglés plus anciens (au-delà de 10 ans) dont nous avons déjà parlé dans notre revue Info conso n°3 de l'année dernière.

**Attention :** l'AGIRA alerte les particuliers face aux escroqueries dont elle a eu connaissance. En effet, des individus n'hésitent pas à se prétendre avocats ou assureurs et annoncent à leurs victimes qu'elles sont prétendument bénéficiaires de contrats d'assurance vie afin de leur prélever des frais de dossiers.

Pour aller plus loin, lien vers le site de l'AGIRA : [Bienvenue sur le site de l'AGIRA](#)



## Petit lexique sur l'énergie :

Lors des appels des consommateurs au CNAFAL ou dans les CDAFAL, les bénévoles et salariés de nos structures se rendent compte qu'il est parfois compliqué pour eux de s'y retrouver, notamment dans le secteur de l'énergie. Voici un petit lexique à utiliser ou à compléter...

**Les fournisseurs et l'ouverture du marché :** sous l'impulsion européenne, la France a procédé à l'ouverture du marché (le 1<sup>er</sup> juillet 2007 pour le marché des particuliers). Aujourd'hui, il existe 23 fournisseurs nationaux d'électricité et 13 pour le gaz. De nouveaux et nombreux fournisseurs, dits alternatifs, sont venus rejoindre l'activité des fournisseurs historiques (EDF et Engie) (Depuis avril 2015, la société GDF-Suez est devenue Engie).

Tous ces fournisseurs ne couvrent pas la totalité du territoire.

Liste et informations sur la couverture sur le site du Médiateur national de l'énergie : [www.energie-mediateur.fr/](http://www.energie-mediateur.fr/)

**Les distributeurs :** pour la plus grande partie du réseau (95%), la distribution d'électricité est assurée par Enedis (nouveau nom d'ERDF) et celle du gaz par GRDF. Pour les 5% restant, des entreprises locales gèrent cette distribution.

**Les médiateurs :** dans ce secteur, il existe trois médiateurs. **Un médiateur public :** le Médiateur national de l'énergie (MNE), qui peut être saisi via son site, dans les litiges portant sur les contrats avec un fournisseur d'énergie ou un distributeur. Il n'est pas compétent pour ceux qui concernent la production d'électricité comme par exemple, pour les litiges avec les entreprises de panneaux photovoltaïques.

Les deux fournisseurs historiques disposent d'un médiateur d'entreprise. Il appartient au consommateur de saisir ces médiateurs en cas de litiges avec un de ces 2 fournisseurs, mais cela ne constitue pas une obligation, il peut aussi saisir directement ou ultérieurement le MNE.

**Ma facture ?** le coût de ma facture se compose des frais d'acheminement (entre 30-35%) , des coûts de gestion et de fourniture d'énergie (entre 35-38%) , mais aussi des taxes perçues par l'Etat ou les collectivités (de 25 à 35%).

**Tarif réglementé et offres de marché :** Il existe divers tarifs en matière d'énergie. On distingue principalement les « tarifs réglementés de vente » (TRV) (commercialisés respectivement par EDF (électricité) et Engie (gaz)) et les tarifs en « offres de marchés ». Les TRV sont fixés selon le type d'énergie, par la Commission de régulation de l'Energie (CRE) et le gouvernement ou avec le concours de la CRE par le Ministère chargé de l'Economie et de l'énergie. Par contre, les tarifs Offre de marché sont fixés librement et commercialisés par tous les fournisseurs. Suite à un arrêt rendu par la [Conseil d'Etat du 19 juillet 2017](#), le TRV du gaz pourrait être supprimé dans les années qui viennent.

**Le chèque énergie :** voir l'article consacré à ce thème dans la revue Info-Conso n°4 de 2017.

**Les nouveaux compteurs communicants ou intelligents:** deux compteurs appelés Gazpar (gaz, comme son nom l'indique) et Linky (Electricité) vont normalement être déployés d'ici 2022 pour le premier et 2024 pour le second. (Cf. page 14 de notre revue)

**Personne dite « en situation de précarité énergétique » :** selon la loi du 10 juillet 2010 (Grenelle 2), c'est une personne qui éprouve dans son logement, des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires, en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat. (Cf. page 9 de la revue).

**Qu'est-ce que le CEE ?** C'est un dispositif qui signifie Certificats d'Economies d'Energie. Il impose à l'ensemble des fournisseurs d'énergie et de carburants ("obligés"), de participer à l'amélioration de l'efficacité énergétique en France. Exemple : prime énergie, prime éco énergie. Si les objectifs des obligés ne sont pas atteints, une pénalité financière peut leur être appliquée.

## Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL

### Les dernières rencontres :

Rencontre avec le fournisseur Engie : le 1<sup>er</sup> février 2018 avec l'ensemble des associations de consommateurs et les deux services désormais scindés du groupe Engie. De ce fait, les contrats en offre de marché sont sous la marque d' « Engie », tandis que ceux en tarif offre de marché sont inscrits sous celle « gaz tarif réglementé ».



Rencontre avec la Médiation des communications électroniques : le 13 février 2018, à l'occasion de la publication de son rapport d'activité 2017 (Karine Létang).

Rencontre avec le CNPA le 15 février 2018 (Célia Salhi).

Réunion avec la Caisse des dépôts et Consignation, le 6 mars 2018 pour faire un bilan du site Ciclade, qui est né il y a un an (Jean-Dominique Cartier).

Le 2 mars 2018, Célia Salhi a assisté au CA de Conso France.

### Nomination dans les instances consoméristes :

Patrick Belghit a été nommé à l'ARPP (Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité) fin décembre, il a assuré sa première réunion le 31 janvier 2018.



### Les groupes de travail et commission assurés par le CNAFAL et ses représentants :

**Au CCSF :** réunions nombreuses au mois de Janvier avec notre représentant Jean-Dominique Cartier.

**A la Commission de médiation paritaire de la vente directe :** Karine Létang.

### CONSOMAG :

Découvrez les dernières émissions de CONSOMAG, sur les [diverses étapes à respecter en cas de litige avec un professionnel](#) (Diffusé les 15 et 23 février) et sur le dépôt en garantie ([diffusion à compter du 23 mars](#)).





## Communiqué de presse sur l'affaire Lactalis



Le 11 janvier 2018

# Communiqué de presse

## **Le Scandale du lait infantile contaminé : on ne joue pas avec la vie des enfants**

### **Le profit au détriment de la santé de nos bébés : nouveaux rebondissements dans l'affaire Lactalis**

Suite à des signalements transmis le 1<sup>er</sup> décembre 2017 par les autorités de santé concernant un risque de contamination à la salmonelle des laits infantiles, le groupe Lactalis a procédé le 2 décembre 2017 à un premier rappel/retrait de produits suivi de deux autres vagues.

Le problème était apparu en **février 2017** et n'a été révélé qu'en décembre, en dépit des contrôles internes et étatiques.

**Ce nouveau scandale sanitaire laisse apparaître plusieurs défaillances inadmissibles et incompréhensibles de la part des différents acteurs en cause : l'entreprise Lactalis, l'Etat et la grande distribution.**

Malgré les trois campagnes de retrait, au moins cinq chaînes de supermarchés ont failli en continuant de vendre les lots incriminés. La chaîne de supermarché Leclerc, a ouvert la boîte de Pandore en reconnaissant le 9 janvier 2018 avoir vendu près d'un millier de produits Lactalis contaminés mais d'autres chaînes de distribution se sont tu... curieux.

Ces déclarations remettent en cause l'efficacité des procédures de rappel et de retrait des produits, pose la question de la sécurité et de la santé des consommateurs mais aussi de l'efficacité des mesures existantes. En dépit des contrôles de la DGCCRF, ces derniers semblent insuffisants pour assurer la sécurité des consommateurs.

**Le CNAFAL dénonce un manque de vigilance et de respect du principe de précaution. Il pointe également un problème d'économies budgétaires car de nombreux postes d'agents de contrôle sont supprimés au détriment de la santé des consommateurs.**

De plus, le sérieux des enseignes est encore une fois à déplorer : les scandales alimentaires se multiplient et il serait temps qu'elles prennent conscience de leur responsabilité dans ce type d'affaires.

**Le CNAFAL partage la colère des parents de nourrissons et demande à ce que toute la lumière soit faite sur cette affaire : sujet d'autant plus sensible car ce sont des bébés, êtres extrêmement vulnérables, qui sont touchés. La campagne de retrait et de rappel ne concerne pas que le territoire national, car Lactalis exporte ses produits dans une soixantaine de pays.**

**Le CNAFAL constate que la chaîne de gestion du risque est elle-même à RISQUE en matière de respect du retrait des produits contaminés et demande une réaction appropriée et urgente de l'Etat. Il est vital qu'on ne sacrifie plus la vie des consommateurs sur l'autel des économies budgétaires.**

Le CNAFAL demande que des sanctions exemplaires soient appliquées à toute la chaîne de responsabilité et se réserve la possibilité de déposer une plainte pour mise en danger d'autrui.

Jean-Marie Bonnemayre,  
Président.

06 23 82 80 22

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



## Législation, Règlementation

### Surendettement :

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, l'homologation judiciaire est supprimée dans les dossiers où le déposant n'est pas propriétaire d'un bien. Par ailleurs, le délai de recours est désormais de 30 jours à compter de la notification par lettre recommandée des mesures prises par la Commission.

- **Décret n°2017-896 du 9 mai 2017**

### Aide juridictionnelle :

Les barèmes pour obtenir l'aide juridictionnelle, partielle ou totale ont changé. Ces nouveaux plafonds sont valables pour les dossiers déposés après le 16 janvier 2018. Les dossiers déposés avant cette date restent sous le régime antérieur.

- **Circulaire du 15 janvier 2018**

### Loi biodiversité :

A partir de 2020, les cotons tiges en plastique, seront interdits à la vente. Ceci pour favoriser la réduction du plastique dans les déchets en mer.

- **Décret n° 2017-291 du 6 mars 2017**

### Bonus écologique :

Le bonus écologique, dispositif d'aide à l'acquisition ou la location de véhicules non polluants, n'est pas destiné qu'aux voitures. Il concerne aussi les deux, trois roues et les quadricycles à moteur.

- **Décret n° 2017-1851 du 29 décembre 2017**

### Energie :



A compter du 1er avril 2018, un nouveau dispositif va permettre d'aider les ménages en situation de précarité énergétique, à changer leur chaudière au fioul ou à isoler leur logement avec l'octroi d'une prime de 350 € à 3000 € selon les cas.

- **Arrêté du 22 décembre 2017**

### Bonus écologique :

Suite à l'annonce du gouvernement de suspendre ses aides pour l'achat d'un vélo électrique, voici ses nouvelles mesures. Désormais il faudra être non imposable pour bénéficier de ce bonus.

- **Décret n° 2017-1851 du 29 décembre 2017**



### Numéros surtaxés:

Depuis 1er mars 2018, tous les opérateurs de téléphonie doivent proposer gratuitement une option qui va bloquer les communications de certains numéros surtaxés.

- **Explications**
- **Liste des numéros concernés: Arrêté du 26 décembre 2017**

### Permis de conduire :

La présentation d'une attestation scolaire de sécurité routière de second niveau est obligatoire pour la délivrance du premier titre de conduite. Seules les personnes nées à partir de 1998, sont concernées par ces mesures.

- **Arrêté du 30 janvier 2018**

### Tarifs des péages :

De nouvelles grilles tarifaires ont vu le jour depuis le 1<sup>er</sup> février 2018, divers arrêtés du 29 janvier 2018 ont été publiés au journal officiel du 31/01/2018.

- **Un des arrêtés du 29 janvier 2018**

### Dons de jours :

Existant pour aider les parents d'un enfant malade, on peut désormais céder ses jours de repos à un collègue aidant de personnes en perte d'autonomie ou situation d'handicap.

- **Loi n°2018-84 du 13 février 2018**

## Jurisprudence

### Décision du Conseil Constitutionnel :

Dans le cadre d'une question préjudicielle de constitutionnalité de la Fédération bancaire française, les sages ont jugé que la loi du 21 février 2017 et la nouvelle rédaction de l'article 313-30 du Code de la consommation (traitant de la faculté annuelle de résiliation applicable aux contrats d'assurance emprunteurs en cours d'exécution au 1<sup>er</sup> janvier 2018) n'était pas inconstitutionnelle.

- **Décision 2017-685 du 12 janvier 2018**

### Troubles de voisinage :

La Cour de cassation a rappelé, dans un arrêt rendu le 21 décembre 2017, que la sanction liée à l'empiètement d'un ouvrage sur le terrain voisin reste la démolition, même si cet empiètement semble minime et malgré des considérations de bonne foi des défendeurs.

- **Arrêt du 21 décembre 2017, p. n°16-25406**

### Energie:

Le Tribunal de l'Union Européenne confirme la décision de la Commission ordonnant à la France de récupérer 1,37 milliard d'euros dans le cadre d'une aide d'État accordée à EDF.

- **CP de l'union Européenne, EDF/Commission**

### Environnement:

La Cour Internationale de Justice reconnaît qu'un Etat doit réparer les dommages à l'environnement causés à un autre Etat.

- **Arrêt du 2 février 2018, Costa Rica/ Nicaragua**

### PMA:

La Cour européenne des droits de l'homme déclare la requête d'un couple de femme sollicitant le bénéfice de la procréation médicalement assistée irrecevable. Les requérantes n'ont pas épuisé les voies de recours internes comme le recours en annulation pour excès de pouvoir devant le CHU avant de saisir la Cour.

- **Cp sur l'affaire Charron Merle-Montet c/ France**

### Transports ferroviaires :

La Cour de cassation a rendu 2 arrêts le 8 février 2018, concernant la RATP puis la SNCF et le Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions au sujet de la responsabilité (Force majeure ou non), que pouvaient avoir les entreprises de transport dans la survenue de deux agressions mortelles. Dans ces deux affaires, le Fonds de garantie sollicitait le remboursement des sommes versées aux familles de victimes.

- **Arrêt du 8 février 2018, p.17-10516**
- **Arrêt du 8 février 2018, p. 16-26198**



### Vente de véhicule :

Un particulier a sollicité la rétractation de la vente effectuée par internet dans le délai de 14 jours. La Cour de cassation a confirmé le jugement rendu par le Tribunal de proximité, en précisant que « la couleur de la carrosserie et à l'installation d'une alerte de distance de sécurité ne suffisent pas à faire du véhicule un bien nettement personnalisé au sens de l'ancien article L 121-21-8 du Code de la consommation » (Nouveau L 221-28, cas sans délais de rétractation).

- **Arrêt du 17 janvier 2018, p. 17-10255**

### Logement :

Le Conseil d'Etat a examiné un recours d'un bénéficiaire du DALO dont la candidature a été rejetée par la commission d'attribution d'un organisme de logement social.

- **Conseil d'Etat, Arrêt du 14 février 2018, n°407124**



## 2016-2018 : regard sur deux ans de médiation de la consommation :

En 2015, nous avons consacré deux articles (Revue Info Conso n°3 et n°4) au nouveau règlement des litiges, qu'est la médiation de la consommation, imposé par la transposition de la [Directive Européenne du 21 mai 2013](#). En effet, par le biais d'une [ordonnance 2015-1033](#) du 20 août 2015, le législateur avait alors intégré la médiation en droit français avec la mise en place de ce nouveau dispositif dans toutes les branches du droit de la consommation. Dans le paysage législatif, un [décret du 11 mars 2015](#) mais aussi la [loi du 18 novembre 2016](#) dites J21, accentue également le recours à une tentative de conciliation préalable avant toute saisine des tribunaux.

### Rappel du mécanisme :

Pour ce faire, l'ensemble des entreprises exerçant dans le secteur de la consommation devaient désigner un médiateur pour traiter les litiges susceptibles de leur être soumis. Depuis janvier 2016, ce médiateur peut être saisi gratuitement.

### Se pose alors la question du mode de désignation du médiateur

En 2015, le CNAFAL attendait alors que les médiateurs désignés soient suffisamment indépendants pour pouvoir constituer un réel interlocuteur pour le consommateur, capable d'étudier le litige en toute équité. Le statut du médiateur est décrit dans le Code de la consommation et impose qu'il « *accomplisse sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.* », en vertu de l'article [L613-1 du Code de la consommation](#). Un organe est alors spécialement créé pour faire respecter ces principes : la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), placée auprès du ministre chargé de l'économie. La CECMC a donc, depuis le mois de janvier 2016, pour instruction d'agréeer les médiateurs choisis par les entreprises ou par celles qui composait ce secteur. Lors du Colloque du 9 janvier 2018, organisé par le

Médiateur national de l'énergie, la présidente de la dite commission, Mme Nocquet, a exprimé que, depuis deux ans, cette mission est une « *aventure passionnante, ardue et semée d'embûches* ». Chaque médiateur référencé et amené à être contrôlé, doit répondre à des critères bien précis de compétences et garantir la saisine gratuite par le consommateur.

Le délai dont dispose le médiateur pour transmettre au consommateur une proposition de solution, est de 90 jours maximum, à compter de la notification de la saisine et de la remise des pièces du dossier.

Le médiateur peut déroger à ce principe, dans le cas où le dossier est complexe. La plupart des médiateurs tentent de respecter ce délai prévu. Certaines médiations ont du recruter des collaborateurs pour tenir ces délais. La Médiatrice des communications électroniques, a souligné qu'elle respecte désormais ce critère en 2017<sup>1</sup>, alors qu'en 2016, ses services enregistraient en moyenne 135 jours de délais pour traiter un dossier. La question des moyens, dont dispose la médiation pour tenir ses engagements, est donc essentielle.

Il faut rappeler que la saisine du médiateur suppose que tous les recours de réclamation auprès du professionnel soient épuisés, ce qui implique souvent que le consommateur ait effectué par écrit une réclamation devant les différents niveaux : service clients, puis service consommateurs bien souvent. Cet élément est important car la saisine prématurée reste une cause récurrente et principale d'irrecevabilité des dossiers, pour les médiateurs de la consommation (28% des cas pour le Médiateur de l'assurance en 2016, 20% des cas pour la Fevad en 2016, 11% des cas pour la médiation de la SNCF en 2016).



<sup>1</sup> Rapport d'activité 2017, Médiatrice des communications électroniques

### Etat actuel de la médiation de la Consommation :

Actuellement, déployer des médiateurs dans tous les secteurs qui composent le droit de la consommation a été accompli à hauteur de 82%. 70 médiateurs ont été agréés début janvier 2018. De ce fait, même si cela tend logiquement à s'amenuiser, certains secteurs de la consommation ne sont pas couverts par la médiation. Il est en effet délicat pour les PME de pouvoir choisir un médiateur.

## MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Ces médiations sont assez diversifiées puisque deux sont publiques, d'autres sont des médiations d'entreprises, certaines sont liées à une fédération, deux sont de type collégial (le CNAFAL participe à l'une d'elles). Mais chacune a été agréée par le CECMC et doit respecter la charte de médiation qui rappelle les dispositions légales, les principes de loyauté, d'équité, de confidentialité,...

A cet agrément, s'ajoute la difficulté d'avoir un médiateur, qui tout au long de son mandat de trois ans, va conserver son indépendance, une réelle efficacité et impartialité lors du traitement de ces dossiers.

### La médiation, ses défauts, ses qualités et inversement...

En effet, des consommateurs et les associations de consommateurs qui sont amenées à les accompagner, peuvent se trouver confrontés à certains déboires lors de ces médiations.

Tout d'abord, avant de saisir un médiateur, il faut s'assurer que ce dernier soit bien compétent pour traiter le litige : vérifier son référencement, son champ de compétence pour ce type de litige. En effet, pour la plupart des médiations, il faut nécessairement que le professionnel ait bien adhéré à cette médiation, pour saisir le médiateur référencé pour un secteur. Le taux d'irrecevabilité d'un dossier, toute cause confondue, est non négligeable dans certaines médiations : 56% pour la médiation des communications électroniques en 2017, 64% pour la médiation de la Poste en 2016, ce qui met en lumière

l'importance d'être accompagné par les associations de consommateurs pour éviter ce genre de déconvenues. Attention à la pratique de certains professionnels, qui font référence à un médiateur dans leurs conditions générales de ventes ou leur site internet alors que ce médiateur ne les représente pas.

Parfois, obstacle indéniable, l'entreprise, même si elle a désigné un médiateur et que ce dernier a été saisi, conformément au dispositif, oppose au consommateur un refus d'entrer en médiation. Le médiateur et le consommateur ne peuvent alors que se plier à ce choix, impuissants devant un tel refus. Le



consommateur, soucieux de faire valoir ses droits, sera alors obligé d'avoir recours à un conciliateur de justice ou aux tribunaux, ce qui l'effraie.

Le consommateur doit aussi ne pas trop tarder pour saisir le médiateur car au-delà d'un délai d'un an à compter de la réception de sa réclamation par le professionnel, il sera forclos pour effectuer sa saisine.

Quant au délai de 90 jours avant d'obtenir une proposition de solution, même s'il peut paraître correct et utile pour assurer un traitement du dossier suffisamment sérieux et permettre aux parties d'aboutir à un accord, force est de constater qu'il peut épuiser le consommateur qui a déjà intenté de nombreuses réclamations auprès des services de l'entreprise avec laquelle il a tenté de régler son litige.

Par ailleurs, malgré sa qualité de médiateur référencé pour traiter les litiges pour lesquels il est saisi, le médiateur n'a pas de pouvoir contraignant quant à l'exécution de l'avis qu'il a pu émettre en fin de médiation. Aussi, le consommateur, avant de le saisir, doit bien avoir conscience de cet aspect, afin de ne pas être déçu et avoir l'impression d'avoir perdu son temps et formulé cette saisine en vain. La Médiatrice des communications électroniques évoque pour 2017, un taux d'acceptation de ses avis de 93%, notamment en raison d'un opérateur (Free) qui n'avait accepté ses avis qu'à hauteur de 68,26%.



Le médiateur de la Poste arrive à un taux voisin de 94%. Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), indiquait que 79% de ses avis favorables avaient été suivis en matière de réparation des préjudices. D'autres médiateurs sont encore plus chanceux puisque le médiateur de l'Assurance affiche un taux de suivi de 99% en 2016...

Autre travers de la médiation, certains médiateurs ont aussi pu déplorer que certains services clients peu sérieux, ne traitaient pas les dossiers compliqués, afin d'alléger leur charge de travail, la médiation se retrouve ainsi à traiter des dossiers qui n'ont pas été traités avec le sérieux nécessaire par le service réclamation de l'entreprise. Certains services clients ont vu leurs effectifs réduits (chez les opérateurs par exemple), ce qui peut expliquer ces traitements un peu plus expéditifs qu'auparavant.

**Pour retrouver la liste actualisée des médiateurs, site de la Commission d'évaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation :**

**[www.mediation-conso.fr](http://www.mediation-conso.fr)**

**Une avancée indéniable en 2018 pour traiter les litiges des consommateurs :**

L'ensemble des médiateurs connaissent un taux de saisine qui ne cesse de croître depuis leur mise en place. En 2016, cette augmentation par rapport à 2015, se chiffre à 7% pour certains (AMF), il va jusqu'à 43% pour certains (SNCF) ou encore à 53% (Médiateur de l'assurance). Ce qui peut indiquer que la médiation tend à être de plus en plus connue par les consommateurs et que dans le cas contraire, ils arrivent à s'informer sur cet interlocuteur, par le biais d'internet, des acteurs du secteur.

D'après les rapports d'activité des divers médiateurs, le consommateur se déclare plutôt satisfait à l'issue de la médiation. Voici quelques exemples sur la satisfaction du consommateur ayant saisi les médiateurs : 75% des particuliers pour le Médiateur d'Engie, 81%, pour la Médiatrice des communications électroniques, 80% pour le Médiateur de l'eau.

Lors de la transposition de la directive de 2013, la médiation a été un des moyens annoncés de désengorgement des tribunaux. Qu'en est-il ? Ces taux se reflètent-ils finalement dans l'activité des

tribunaux en matière de consommation pour les petits litiges ?

D'après les dires<sup>2</sup> de Mr Gayet, membre de l'Association Nationale des Juges d'Instance (ANJI), la saisine de Tribunaux d'Instance a enregistré une baisse significative dans les 3 types de secteurs : la téléphonie, l'énergie et le domaine bancaire, depuis les deux ans de mise en place de la médiation.

**Le numérique et les médiateurs de la consommation**

Compte tenu de la Directive, la médiation de la consommation se développe à travers l'Europe en fonction des particularités législatives et culturelles de chacun de ces pays. Mais son évolution peut être, à l'avenir, inquiétée avec l'émergence de sites ou plateformes de médiation en ligne, qu'ils soient privés ou issus des professions juridiques (avocats, notaires).

On peut s'interroger sur la propension du consommateur à faire la différence entre ce type de plateforme de médiation et celle qui fait l'objet de l'agrément de la CECMC. Il convient alors, aux différents médiateurs de la consommation, de poursuivre leurs efforts de communication et de rester toujours dynamiques sur la toile.

**Point sur les MARD:**

**La médiation constitue un des modes alternatif de résolutions de règlement des différends (MARD) comme le conciliateur de justice, la transaction ou encore l'arbitrage.**

**La médiation et la conciliation sont gratuites. A l'inverse, tels n'est pas le cas de l'arbitrage et de la transaction. Attention, la transaction et l'arbitrage, parfois proposés par un professionnel, supposent un accord qui engage et qui supprime presque totalement la possibilité d'actionner l'intervention d'un juge dans le traitement du litige.**

<sup>2</sup> Propos tenus lors de la réunion plénière du Clubs des médiateurs de services au Public



## Dans nos départements : La Seine et Marne, un département très actif

A l'image de nos administrateurs Seine et Marnais, le CDAFAL 77 est un département très impliqué dans le secteur de la consommation au sens large.

A travers ses multiples permanences, une aide est apportée aux consommateurs et adhérents particulièrement dans le domaine du logement, mais aussi en matière de surendettement, via ses antennes d'« Info-dettes » né d'un collectif d'associations caritatives et familiales comme le CDAFAL 77.

- ✓ Le 1<sup>er</sup> février 2018, une fois encore, les bénévoles d'Info-dettes, assurant des permanences dans de nombreuses communes du Sud Seine et Marne, une juriste du siège, et les salariées du CdaFal 77 se sont réunis lors d'une journée de formation sur le surendettement.

Daniel Bijardel, très pointu sur le sujet, compte tenu de ses fonctions en commission de surendettement pour les dossiers déposés à la Banque de France de Melun, assure encore cette année cette formation.

Il s'agissait d'échanger sur les problématiques qui se posent lors des permanences, de faire le point sur l'actualité en la matière, et d'acquérir une plus grande compétence pour être toujours performant lors du traitement des dossiers de surendettement et dans l'accueil des personnes surendettées.

Fort de ses nombreux bénévoles et de ses dix points de permanences, Info-dettes permet d'aider de nombreuses familles ou personnes qui n'arrivent plus à gérer leurs budget et qui se retrouvent parfois démunies face à une situation financière délicate. Avec des assistantes sociales qui ont du mal à assurer leurs missions, en raison du manque d'effectifs, ces permanences permettent un réel soutien pour l'établissement du dossier de surendettement, mais aussi une écoute pour la personne qui ose faire la démarche de se rendre à ces permanences.

- ✓ Lors de cette formation, Jean-Dominique Cartier, bénévole pour ces permanences de surendettement, a également profité de cette réunion, pour présenter le Comité consultatif du secteur financier (CCSF). En effet, ce dernier est, depuis fin 2017, le nouveau représentant du CNAFAL au sein de cette instance. Sa présence est d'autant plus précieuse qu'il est, par le biais de ces deux casquettes, en contact avec de nombreux surendettés, face à une réalité concrète dans des territoires fragilisés et aussi au cœur d'une instance, qui réunit de nombreux établissements financiers.

Le CCSF, est un organe paritaire qui rassemble les établissements de crédits, d'assurances, les entreprises d'investissement, mais aussi les associations de consommateurs, qui ont été désignées pour représenter le consommateur. Des représentants du Trésor public, et d'autres personnalités qui interviennent dans ces secteurs sont également présents. Le CCSF formule des avis et des recommandations, suite à la législation en vigueur (application des décrets) ou suite à des problèmes qui se posent dans le domaine bancaire ou assurantiel.

Le CCSF a notamment travaillé sur les modalités d'application du principe d'équivalence des garanties en assurance emprunteur suite à la loi Hamon.

### [Avis du 18 Avril 2017](#)

Récemment, le CCSF a rendu un avis sur l'établissement d'un document d'information sur les produits d'assurance-vie.

### [Avis du 7 décembre 2017](#)

Actuellement, le CCSF examine lors de ses réunions la tarification bancaire, sujet éminemment important pour l'ensemble des consommateurs.



## Base documentaire

### Logement :

La Fondation Abbé Pierre a publié son 23<sup>ème</sup> rapport annuel sur le mal logement. Selon ce rapport, 4 millions de personnes sont touchées par le mal logement.

➤ **Rapport**



### Cour des comptes :

La Cour des comptes a publié son rapport public annuel de 2018. Divers points sont étudiés dans le Tome 1 : les contrats aidés, les compteurs Linky, l'alimentation

en eau potable du Grand Paris.

➤ **Rapport 2018**

### Crédit frauduleux :

L'ACPR a établi une liste noire qui regroupe des sites internet et entités qui proposent des crédits sans y être autorisés.

➤ **Liste noire**

### Couverture mobile :

Un accord tripartite a été conclu le 14 janvier 2018, entre le gouvernement, l'Arcep et l'ensemble des opérateurs mobiles afin d'assurer une couverture de qualité sur l'ensemble du territoire Français.



➤ **Document**

### Perturbateurs endocriniens :

La Stratégie Nationale sur les Perturbateurs Endocriniens (SNPE), a donné lieu à la publication d'un rapport d'évaluation.

➤ **Etude**

### Transports :

Le 15 février, Mr Spinetta, a rendu au Premier ministre son rapport sur l'avenir des transports ferroviaires. 43 recommandations sont préconisées. La modernisation du réseau, la dette de la SNCF (46 milliards d'euros) et le statut des cheminots sont pointés du doigt. Il préfigure le projet de loi sur le secteur, à l'origine des grèves des cheminots.



➤ **Rapport Spinetta**



### Surendettement :

La Banque de France a publié les résultats de son enquête sur le surendettement des ménages. Un ménage surendetté sur deux n'a aucune capacité de remboursement.

➤ **Enquête**

### Télémédecine :

Le Conseil national de l'Ordre des médecins donne son avis sur la télémédecine. Il insiste notamment sur l'importance de la confidentialité des données et la continuité des soins.

➤ **La télémédecine face au risque d'ubérisation des prestations médicales**

### Protection des données :

Dès le 25 mai 2018, le règlement Européen sur la protection des données 2016/679 dit RGPD va entrer en vigueur. La CNIL expose en 6 étapes les conseils pour s'y préparer.

➤ **RGPD, Conseils de la CNIL**

### Energie / environnement :

L'Ademe publie un guide des aides financières concernant les travaux énergétiques que les particuliers peuvent effectuer en 2018.

➤ **Guide**

### Achat en ligne :

Face aux nombreuses déconvenues des consommateurs, la DGCCRF a créé un guide de l'acheteur en ligne.

➤ **Pour le consulter...**

### 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.