



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 :

Karine Létang

01.47.00.02.40

juristeconso@cnafal.net

Célia Sahli

01.47.00.02.40

litigeconso@cnafal.net

Rédacteur :

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

L'info conso du CNAFAL

2^{ème} trimestre 2018

Dossier central :

Les voyages

Edito.....	3
Focus sur le dispositif « Action logement ».....	5
Journée de formation Consommation du CNAFAL à ALBI	6
Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?	7
Législation, Règlementation	9
Jurisprudence	10
« Voyage, Voyage » : du nouveau pour les voyages à forfait	11
Question à l'un de nos représentants, Patrick BELGHIT, en charge des représentations avec la SNCF: .	13
Base documentaire	15

Programme de la revue

L'Edito de la revue Info-Conso sera consacré aux suites de l'affaire Lactalis et aux procédures de retraits rappels de produits. Alors que le CNAFAL participe aux groupes de travail dans le cadre du CNC, initiés par Bruno Lemaire, a lieu la commission d'enquête chargée d'étudier les dysfonctionnements et de tirer des enseignements de l'affaire Lactalis.

Le dossier central porte sur la nouvelle législation en matière de voyages.

Dans la parole à un de nos représentants, Patrick Belghit, chargé notamment de représenter le CNAFAL lors des réunions d'associations de consommateurs et de la SNCF.

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

Edito

Depuis l'annonce de Bruno Lemaire, lors du CNC du 16 janvier 2018, de la mise en place d'un groupe de travail sur la procédure de retrait rappel de produits, le CNAFAL a participé à de nombreuses réunions de travail.

En effet, suite à l'affaire Lactalis, le gouvernement avait voulu démontrer sa volonté d'agir et de redresser la barre devant les dysfonctionnements rencontrés pour gérer la crise Lactalis : action du professionnel lors de la procédure d'alerte, application des retraits en magasin, gestion des produits retournés par les consommateurs, communication auprès du consommateur.



[Pour rappel, le CP du CNAFAL à ce sujet.](#)

Au mois de janvier 2018, Bruno Lemaire avait alors usé des termes « retrait inefficace inacceptable » et avait mis en exergue sa volonté d'améliorer les procédures de retraits.

Cependant, dans le même temps, l'annonce de Mr Lemaire était aussi accompagnée de la volonté de ne pas augmenter les effectifs des agents de la DGCCRF, alors que cette direction reste le garant du respect des procédures de retrait et notamment en raison du pouvoir régalien de dresser des sanctions administratives.

Alors que les auditions de certains acteurs et que les groupes de travail se sont succédé au sein du CNC, le rappel de fromages au lait cru a été mis en place en raison de la contamination de ces derniers par une bactérie dénommée E. coli.

Des enfants avaient alors été impactés par cette bactérie, leur causant de graves symptômes pouvant déclencher des troubles intestinaux bénins, mais également des lésions intestinales et affecter aussi des fonctions rénales jusqu'au cerveau !

Cette contamination a été particulièrement préoccupante pour les sujets fragiles comme les femmes enceintes, les jeunes enfants, les personnes immunodéficientes. A l'occasion de ce rappel, les autorités sanitaires ont invité ces populations fragiles à ne pas consommer de fromages à base de lait cru, dans un souci de prévention.

Cette nouvelle contamination met, une fois de plus en lumière, toute l'importance de la gestion des alertes mais aussi d'une communication optimale, afin que les consommateurs ne soient pas impactés alors que le danger est avéré.



Gageons que le groupe de travail du CNC pourra apporter une réelle avancée sur le sujet et que l'ensemble des recommandations émises, serviront du mieux possible à remplir les fonctions qui lui ont été confiées.

C'est en tout cas la volonté commune, qu'il faut saluer, des collègues de professionnels et des consommateurs qui sont réunis depuis l'ouverture des séances jusqu'à l'élaboration des recommandations.

Parallèlement, les auditions de la Commission d'enquête parlementaire sur l'affaire Lactalis a eu lieu au mois de juin.

De nombreux acteurs ont été entendus sous serment : tels les représentants de victimes, les ministres en poste concernés (Bruno Lemaire, Agnès Buzyn, Stéphane Travert), la DGAL, des pharmaciens, des représentants de grandes surfaces, des fédérations des directeurs de crèches, des associations de consommateurs,... et le dirigeant du groupe Lactalis, Emmanuel Besnier.



Ces auditions ont notamment rappelé que :

- ✓ Dans l'affaire Lactalis, les crèches n'ont pas été alertées de la contamination de ces laits infantiles...
- ✓ Malgré les numéros verts qui ont été mis en place, des familles de victimes n'ont toujours pas obtenu de réponse adéquate, face à leurs questionnements par ce biais.
- ✓ Seuls certains lots ont été visés par le retrait, alors que la contamination concernait un plus grand nombre de lots.

Lors de ces auditions, comme lors du groupe de travail du CNC, la question de la mise en place d'un site unique d'alerte est étudiée pour une communication plus efficace en direction du public.

Actuellement, divers sites comme celui de la DGCCRF, font état des retraits, des rappels sans que ces informations soit exhaustives.

Le rapport de la Commission d'enquête, rendu aux environs du 27 juin, sera adopté mi-juillet d'après le calendrier prévisionnel...



Rappel : Les siphons culinaires :

Le DGCCRF relance mi-juin son alerte face aux **siphons culinaires**. Des consommateurs ont en effet subi des blessures avec ce type de produits. Depuis plusieurs années, ces siphons ont déjà créé de nombreux incidents graves à certains utilisateurs, comme des blessures au niveau de la main, du visage ou du torse.

Il est recommandé à nouveau d’user de produits affichant la conformité à la norme NF D21-901 et indiquant les marquages de sécurité.

Article du 15 juin 2018

Focus sur le dispositif « Action logement »

Plus connue sous le nom du « 1% logement », ce dispositif a changé de nom afin de tenir compte de la fusion des organismes de collectes qui géraient ce système. En effet, alors qu'auparavant il existait plusieurs organismes collecteurs, désormais c'est le groupe Action logement qui a été créé.

Lors des permanences consommation, les bénévoles et salariés se rendent compte que ce dispositif n'est pas toujours utilisé par les particuliers qui pourraient l'utiliser, ce qui est regrettable.

En effet, l'action logement permet aux salariés, sous certaines conditions, d'obtenir des aides.



Est-ce que tous les salariés peuvent déposer un dossier pour bénéficier d'un de ces dispositifs ?

Non, le salarié doit exercer au sein d'une entreprise du secteur privé ou agricole de plus de 10 salariés pour user de ce système. Par contre, un salarié en CDD peut aussi en bénéficier ainsi qu'un salarié qui travaille en tant qu'intérimaire. De plus, certaines aides ne sont accordées que sous conditions de ressources, qui varient suivant le lieu de résidence et le type de demande.

Comment faire cette demande ?

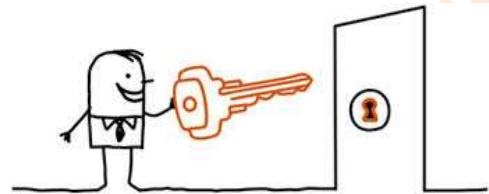
Le salarié doit faire valider sa demande auprès de son employeur.

Suite à la validation par l'employeur, il appartient au salarié de le transmettre aux services d'Action logement.

Ensuite, le dossier sera examiné au vu de certains critères comme l'urgence sociale, l'ancienneté de la demande de logement social, la composition familiale et les ressources de la famille.

Quelle est l'étendue des dispositifs que propose l'organisme ?

L'action logement est diversifiée. Elle peut permettre d'obtenir un logement social, mais également d'obtenir un prêt à taux réduit pour l'achat de logements neufs ou anciens. L'octroi de prêt, afin d'effectuer des travaux d'amélioration, est également possible.



Concernant les prêts accordés pour acquérir un logement, ils concernent tous les types de biens ?

Ce bien doit être la résidence principale du demandeur située en France et ne doit pas concerner un logement mobile, comme un bateau-logement par exemple.

Les prêts accordés pour l'amélioration du logement, ne sont également possible que pour les résidences principales. Ces aides peuvent être utilisées de manière assez large, soit pour une mise aux normes, une adaptation du logement pour les personnes handicapées, ou encore lors d'un projet de décoration.



Un bémol ?

Attention tout de même à prévoir d'effectuer cette demande suffisamment en amont car les délais d'examen des traitements des dossiers peuvent s'avérer assez long.

Site action logement :

<https://www.actionlogement.fr/>

Journée de formation Consommation du CNAFAL à ALBI

Claude Rico, Vice-président du CNAFAL et coresponsable du secteur consommation au CNAFAL et l'administrateur François Vincent ont accompagné, le 15 juin 2018, les deux juristes du siège à l'occasion d'une formation dispensée à Albi.

Cette formation avait pour sujet principal l'actualité bancaire et les évolutions législatives sur le secteur.

Cette formation a été à la fois studieuse et conviviale.

Après la prise de parole d'Hélène Plo, la responsable consommation du département du Tarn, Claude Rico a rappelé les actions du CNAFAL et les enjeux pour faire évoluer le secteur consommation en dépit de moyens financiers qui diminuent depuis plusieurs années.



Les juristes du CNAFAL sont alors intervenues par le biais d'un premier module, traitant de la législation bancaire et du traitement des litiges en la matière.

Ainsi le principe du droit au compte, les obligations du banquier (information, plafonnement des frais, inclusion bancaire) au cours des étapes de la vie du compte, ont été abordées afin d'aider plus efficacement le consommateur lors du traitement des litiges par les bénévoles des permanences consommation.



Les bénévoles sont intervenus afin d'exposer leurs expériences et certains dossiers auxquels ils ont été confrontés.

Le sujet des frais bancaires, un des principaux cas de réclamation en matière bancaire selon le [rapport d'activité](#) 2017, de la Fédération Bancaire Française (page 29 et suivants du rapport), a fait l'objet de vives discussions.



Celui des diverses étapes des litiges bancaires a également fait l'objet de discussions à travers la dernière partie de ce module.

Après l'exposé de ce premier module, François Vincent, Administrateur et Secrétaire général du CNAFAL 34, est intervenu pour aborder le projet de loi Elan. A travers l'analyse de grandes lignes du projet de loi, François Vincent a parlé des inquiétudes que l'on pouvait avoir au sujet de la loi Elan.

Le deuxième module s'est voulu plus pratique, afin d'aborder d'autres questions plus variées ainsi que d'autres points actualité sur le surendettement ou la banque.



Les participants ont été très réactifs lors de cette journée, ce qui a rendu cette formation assez vive.



Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?

Les dernières rencontres :

Conso France et DGCCRF :

Le 6 juin 2018, le président du CNAFAL, Jean-Marie Bonnemayre, a rencontré, avec une délégation de Conso France, la nouvelle directrice de la DGCCRF, Virginie Beaumeunier. La question des subventions et de l'utilité des associations de consommateurs a fait l'objet de discussions.

INC et Associations de consommateurs :

Le 5 juin, Jean-Marie Bonnemayre s'est rendu à l'INC pour une réunion. Comme lors du rendez-vous avec la Directrice de la DGCCRF, la question des subventions accordées à l'ensemble des acteurs du monde consommériste et leur répartition, a été le sujet central de la réunion. Une prochaine rencontre devrait être organisée à la rentrée.

UNAF, colloque sur le logement : à l'occasion du projet de loi Elan, l'UNAF a convié ses UDAF et les associations familiales à ce colloque portant sur le logement. A cette occasion, les deux juristes du siège ont assisté aux interventions et ont participé à deux des tables rondes de l'après-midi du 5 juin 2018.

#LoiElan

Engie : deux réunions se sont tenues les 12 avril et 15 mai (Karine Létang).

Clubs des médiateurs : Une réunion a eu lieu le 17 mai pour un bilan sur les médiations et les axes d'améliorations pour les saisines. (Célia Salhi).



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

Le groupe de travail du **CNC sur « l'amélioration des procédures de retrait rappel de produits »** a donné lieu à de nombreuses réunions du CNC qui se sont déroulées jusqu'à fin juin, suivies par Patrick Charron et Karine Létang.

Au CCSF : réunions les 22, 24 mai et 19 juin avec notre représentant Jean-Dominique Cartier. Divers thèmes ont été alors abordés : l'actualité, la prévention des incidents de paiement, la mobilité bancaire, l'éducation budgétaire des élèves.

A la Commission de médiation paritaire de la vente directe :

Le CNAFAL est intervenu au sein de cette médiation avec Célia Salhi au mois d'avril et Karine Létang le 25 juin.

CONSOMAG :

Découvrez les dernières émissions de CONSOMAG, celle qui traite du [paiement sans contact](#) qui a été diffusée le 19 juin et celle qui aborde [l'emprunt lorsque l'on a été malade](#) (droit à l'oubli notamment), diffusé le 18 juillet et les jours qui suivent.



Le 31 mai 2018

Communiqué de presse

Alimentation et agriculture

Tout le monde a compris que les pollueurs avaient gagné

Cette loi discutée à l'Assemblée nationale devait être la pierre angulaire de la politique de transition écologique voulue par Emmanuel Macron, lors de sa campagne électorale.

Les Etats Généraux de l'Alimentation, l'investissement pendant des semaines, des militants et professionnels, sur un sujet aussi sensible, aussi crucial, puisqu'il touche aussi bien à notre santé, qu'à l'environnement, ont été réduits à néant. Même **l'interdiction** du glyphosate soutenue par l'Europe a été renvoyée à une nouvelle discussion dans 3 ans... L'Organisation Mondiale de la Santé classe ce produit dans les cancérigènes probables...

« Paroles, paroles, paroles, chantait Dalida »...

Et que dire du « Macron Jupiter » qui avait lancé des promesses et donnait des leçons à tout le monde ? Le pourfendeur de l'ancien monde, vient de démontrer qu'il n'était pas immunisé contre le clientélisme...

« Paroles, paroles, paroles... »

Même l'ex-fondation Hulot a parlé de « non-assistance à personne en danger ».

Le CNAFAL y rajoute une autre dimension à cette capitulation devant les lobbys agroalimentaires : c'est **l'absence de courage**, car nombre de mesures sont renvoyées à 3 ans et à titre expérimental...

Jean-Marie Bonnemayre,
Président.

06 23 82 80 22

Jean-François Chalot
Secrétaire Général

07 89 05 54 64

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

<http://www.cnafal.org/wp-content/uploads/2018/06/CP-Alimentation-et-agriculture.pdf>

Législation, Règlementation

Automobile :



Le contrôle technique a évolué depuis le 20 mai 2018, la nouvelle réglementation qui élève les points de contrôle de 124 à 132, ne concerne que les véhicules dont le poids total n'excède pas 3,5 tonnes. Les défauts qui peuvent ressortir du contrôle, s'appellent désormais défaillances et se répartissent en trois catégories : les défaillances mineures, les défaillances majeures et enfin les défaillances critiques.

Contrôle technique : comment procéder ?

Arrêté du 2 mars 2017

Santé :

Les fumeurs désireux d'arrêter de fumer, sont encouragés avec la parution de deux arrêtés qui prévoient le remboursement de deux traitements de substitution nicotinique : une gomme à mâcher et un patch.



Arrêté du 22 mars 2018 modifiant la liste des spécialités pharmaceutiques remboursables aux assurés sociaux

Arrêté du 9 mai 2018 modifiant la liste des spécialités pharmaceutiques remboursables aux assurés sociaux

Lutte contre le blanchiment :

Un décret est publié, dans le cadre de l'ordonnance du 1er décembre 2016, renforçant le dispositif français de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Il apporte des précisions à la 4^{ème} directive anti-blanchiment, notamment en précisant la définition du bénéficiaire effectif ou encore en détaillant les prérogatives du Conseil d'orientation de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Décret n°2018-284 du 18 avril 2018

Soldes d'été :

La DGCCRF rappelle la réglementation applicable ainsi que les dates d'ouverture de soldes d'été pour les départements ainsi que pour les DOM-TOM.

Soldes : quelle réglementation ?



Santé :

Les nourrissons, nés en 2018, avant d'entrer au sein de collectivités comme les crèches, devront avoir reçu vaccinés avec les 11 vaccins obligatoires à compter du 1^{er} juin 2018.

Vaccination info-service.fr

Energie :

Le 1^{er} juin, les clients, qui sont sous le régime du tarif réglementé du Gaz d'Engie vont être impactés par la hausse du tarif du gaz naturel de 2,1%.

Article du Médiateur national de l'énergie

Portabilité :

Il est désormais possible de profiter de vos abonnements numériques payants, dans toute l'Union Européenne. Mais attention ! Ce dispositif n'est applicable que pour les déplacements temporaires.

Portabilité des services numériques dans l'UE : entrée en vigueur au 1er avril.

L'UE autorise la portabilité des abonnements numériques

Sécurité routière :



Un nouveau dispositif est obligatoire à partir du 1^{er} avril en Europe. Les nouveaux véhicules

devront être dotés d'un dispositif nommé eCall. Ce système d'appel d'urgence servira à alerter les secours en cas d'accident. Il peut être activé manuellement, ou lorsque l'airbag se déclenche.

Règlement

Fiscalité :

Alors que le principe du prélèvement à la source va voir le jour le 1^{er} janvier 2019, le Ministère de l'économie et des Finances, de l'action et des comptes publics a élaboré des documents explicatifs à destination des contribuables.

Le prélèvement à la source

Protection des données :

La loi sur la protection des données vient d'être publiée au Journal Officiel. Malgré le fait qu'elle soit applicable de manière rétroactive depuis le 25 mai, des décrets d'application seront publiés ultérieurement pour certains articles.

Loi n°2018-493 du 20 juin 2018

Jurisprudence

Prêts :



La Cour de Cassation a indiqué qu'une banque accordant un prêt à un consommateur, doit vérifier si le démarchage a été régulier. Si tel n'est pas le cas, en cas d'annulation du contrat de vente pour non-respect des règles de protection du consommateur, la banque sera privée de son droit au remboursement.

Crédits : la banque doit contrôler le démarchage

Action de groupe :

La première action de groupe formée en France, a été jugée irrecevable par le tribunal de grande instance de Nanterre. Les critères stricts de la mise en œuvre de l'action de groupe de la loi Hamon conditionnent la recevabilité de l'action à "l'existence de préjudices individuels nés de manquements commis à l'occasion de la vente de biens ou de fourniture de service". En l'espèce, le litige portait sur un bail d'habitation qui n'est pas considéré comme une prestation de service. C'est la deuxième fois qu'une action de groupe est jugée irrecevable pour la même raison.

Action de groupe Foncia

Transport aérien :

Il ressort d'une décision de la Cour de justice de l'Union Européenne que ne constitue pas une « circonstance extraordinaire », une « grève sauvage » du personnel naviguant, suite à l'annonce d'une restructuration. Cet événement est inhérent à l'exercice normal de l'activité de la compagnie aérienne. Par conséquent, elle doit indemniser les usagers en cas de retard ou d'annulation des vols.

Communiqué de presse

Environnement :

La Cour de justice de l'Union européenne a indiqué qu'une réglementation nationale taxant à 80 % de leur valeur les quotas d'émission de gaz à effet de serre, vendus ou non utilisés, est contraire au droit de l'Union Européenne. Cette décision condamne la Slovaquie, qui avait instauré un tel impôt. Ceci contrevient à la directive 2003/87, qui permet l'allocation à titre gratuit des quotas d'émission de gaz à effet de serre. Une telle législation porte atteinte aux incitations destinées à réduire les émissions de gaz qui reposent sur un système d'échange.

Arrêt

Obligations / Droit des contrats :

La Cour de Cassation a opéré un revirement de jurisprudence en déclarant que la résolution du contrat de vente entraîne la caducité du crédit-bail. Dans cette affaire, une société a conclu avec une banque un crédit-bail mobilier pour financer l'acquisition d'un camion. Mais un procès-verbal de constat d'huissier, a fait apparaître que la charge disponible était inférieure à celle contractuellement prévue. La nullité de la vente a été prononcée et les loyers versés restitués. La caducité a été jugée plus adaptée, car elle n'affecte pas la formation du contrat et ne sanctionne non pas une inexécution du contrat, mais la disparition d'un élément essentiel.

Arrêt

Copropriété :

La Cour de cassation considère que des délibérations d'assemblées générales, sont annulables dans le mesure où il ne peut y avoir qu'un seul président lors d'une assemblée générale et non plusieurs. Ceci en vertu de l'article 15 du décret du 17 mars 1967.



Résumé de l'arrêt du 22 mars 2018, p. 16-27481

Transport aérien :

La Cour de Cassation apporte des précisions sur les indemnités en cas de vol retardé. Par deux arrêts rendus le même jour, la Cour indique que lorsque le texte communautaire ne permet pas la réparation totale ou partielle du préjudice, rien n'empêche de demander une indemnisation complémentaire sur un autre fondement, notamment la Convention de Montréal qui revêt un caractère supplétif. Toutefois, la Cour précise que l'indemnisation n'est possible que si le passager s'est présenté à l'enregistrement et qu'il puisse le prouver.

Arrêt du 14 février 2018, p. 16-20354

Arrêt du 14 février 2018, p. 16-23205

Médiation :

La Cour de cassation a statué sur la validité d'une clause de médiation préalable obligatoire avant la saisine judiciaire contenue dans un contrat de voyage en la considérant comme abusive au sens des articles L.132-1 et R.132-2 10° du code de la consommation.

Arrêt du 16 mai 2018, p. 17-16197

« Voyage, Voyage » : du nouveau pour les voyages à forfait ...

Alors que la période des vacances débute, la réglementation change en matière de voyage à forfait et une nouvelle appellation, la « prestation de voyage liée » apparaît.

En effet, les droits des consommateurs, ou plutôt celui des voyageurs, seront améliorés pour les contrats signés avec un voyageur à compter du 1^{er} juillet 2018.

En effet, à cette date, la France transpose la Directive européenne 2015/2302 du 25 novembre 2015, avec [l'ordonnance du 20 décembre 2017](#).

Sachant que la nouvelle législation ne touche que les voyages qui sont dits « à forfait » et les prestations de voyages liés, il est essentiel de connaître ce que ces 2 termes englobent.

Qu'est-ce qu'un voyage à forfait ?

Usuellement un voyage à forfait concerne l'achat de 2 prestations avec le même prestataire, comme c'est bien souvent le cas, avec l'achat d'un billet de transport et l'hébergement.

Jusqu'à fin juin 2018, selon l'article L 211-2 du Code du tourisme, représentait un forfait touristique, la prestation qui englobait ces 3 critères :

1. La combinaison préalable d'au moins deux opérations, portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait.
2. Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée.
3. Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris. »



Le Code du Tourisme redéfinit ce qu'est le forfait touristique avec une conception plus large.

En effet, dans certaines conditions on va qualifier de forfait touristique des achats

Désormais, constitue un forfait touristique ([Article L 211-2 II-A du Code du tourisme](#)) la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :

1. Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu.
2. Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont :
 - a) soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
 - b) soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;
 - c) soit annoncés ou vendus sous la dénomination de "forfait" ou sous une dénomination similaire ;
 - d) soit combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;
 - e) soit achetés **auprès de professionnels distincts**, grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage. [...]



Le nouvel article L 211-2 du Code du tourisme définit également ce que constitue un service de voyage.

Cela regroupe : le transport des passagers, l'hébergement, la location de véhicule et les autres services touristiques proposés par le voyageur.

Application de cette directive...

L'application de la directive de 2015 n'est valable que pour les contrats signés à compter du 1^{er} juillet 2018 et non pour les contrats antérieurs.



Tous les pays Européens sont concernés par cette directive, qui était attendue dans le monde des voyageurs, mais chaque pays Européen ne l'applique pas d'une manière identique. La date limite de transposition de la directive est celle du 1^{er} juillet 2018. Cet élément est important à l'heure où de nombreux achats se font sur internet.

Les prestations de voyages liées, une nouvelle appellation...

La directive européenne et le Code du tourisme parlent désormais d'une nouvelle dénomination : « la prestation de voyage liée » (Article L 211-2 III).

La loi la définit comme « la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, couvrant au moins 24 heures ou une nuitée, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuel, si un professionnel facilite :

1. A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs ou
2. D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage. »

La qualification de ces prestations, qu'il s'agisse de « prestation de voyage liée » ou de « forfait touristique », doit être clairement mentionnée dans le contrat souscrit par le voyageur.

Pour le voyageur, quelles sont les conséquences ?

Au-delà de cette nouvelle notion, le droit d'information précontractuelle des voyageurs est renforcé.



En effet, le voyageur doit recevoir de la part du voyageur un formulaire qui reprend des informations légalement édictées par un [arrêté du 1^{er} mars 2018](#).

De ce formulaire découle une description des droits du voyageur. Si la prestation ne se déroule pas correctement : remboursement des prestations, dédommagement, rapatriement, devoir d'assistance dû au voyageur avec communication d'un numéro d'urgence à contacter.

Ce formulaire expose également la possibilité de résoudre le contrat lorsqu'il se retrouve face à des circonstances exceptionnelles.

L'information communiquée doit aussi concerner l'heure exacte ou approximative des départs et arrivées.

Elle touche également les majorations de prix qui sont encadrées par des évolutions tarifaires de coût de carburants, de taxes légales, ou de taux de change.

Le formulaire indique également que le voyageur est prémuni contre l'insolvabilité du professionnel par le biais de la garantie financière qui est obligatoire. Cette garantie protège le voyageur avant et pendant le forfait. Le nom et les coordonnées de l'entité qui doit garantir contre l'insolvabilité du prestataire doit être communiqué au voyageur, ce qui facilite le remboursement d'un préjudice subi.

Ces nouvelles dispositions légales, si elles ne font pas qu'ajouter de nouveaux droits aux voyageurs, permettent d'apporter une meilleure connaissance de leurs droits afin de pouvoir les faire appliquer en cas de nécessité...

Question à l'un de nos représentants, Patrick BELGHIT, en charge des représentations avec la SNCF



Patrick, vous êtes représentant au CNAFAL pour les réunions de consommateurs avec la SNCF ?

Oui, mais il faut préciser que je viens d'Ardèche, unique département sans train de voyageurs. Et pourtant, les Ardéchois(es) prennent le train. Mais en utilisant les TER, services de cars régionaux, pour rejoindre les gares de Lyon, Valence ou Montélimar, à 1 à 2 heures de leur lieu de vie.



Les autres associations sont-elles présentes sur ce secteur ?

Actuellement, il y a 11 associations membres de la commission des consommateurs à la SNCF. Certains représentants participent très régulièrement, d'autres moins. Elle se réunit une fois par mois. Nous avons aussi une commission sur la sécurité qui se réunit trimestriellement.



Les réunions abordent-elles le sujet brûlant de la réforme ferroviaire ?

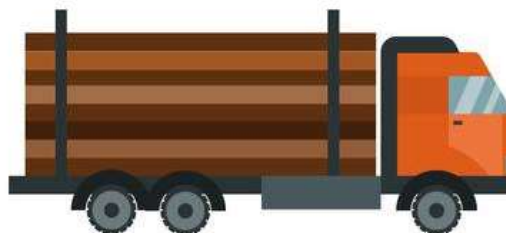
Ces réunions ne sont pas inutiles mais elles n'abordent pas le sujet de la réforme ferroviaire. Si certains, comme la Fnaut, sont pour la pleine ouverture à la concurrence, avec d'autres, nous essayons de ramener sur le sujet le plus important : le service public et son amélioration.

Nous faisons une grande différence entre le service public et les services au public qu'on veut nous imposer.

Car nous sommes convaincus qu'il est l'avenir, que lui seul, à la SNCF, peut apporter l'égalité minimum pour les tarifs, la sécurité car c'est sa philosophie sociale, le maintien indispensable des lignes dans tous les territoires...



Et aussi la diminution des gaz polluants en limitant le nombre de véhicules, notamment les camions, sur les routes.



Ces choix sont possibles. Rien n'oblige, comme le gouvernement ou la finance l'exigent, de casser le service public.

D'autant qu'on peut le bonifier si ceux qui ont creusé la dette la paient. Et c'est ce qu'attendent nombre de nos adhérents.



Cette représentation répond-t-elle à vos attentes ?

Il faut être honnête, je suis plutôt pour aborder les questions de la réalité sociale des adhérents du CNAFAL, de leurs attentes, que les sujets, certes intéressants, proposés par les représentants de l'entreprise publique.

Lors de la dernière rencontre, il nous a été présenté des modifications prévues dans les rames de TGV du fait de la concurrence à venir : les nouvelles rames seront équipées de la Wifi. C'est bien, très utile.

Mais pour nos familles dont beaucoup sont modestes, l'important c'est le confort, la régularité, la sécurité, et surtout le coût.



Il est clair que nous ne sommes pas pour des tarifs dépendants de l'heure ou du jour, où certains sont obligés de choisir des horaires ne les arrangeant pas, pendant que d'autres peuvent se payer des billets à des tarifs sans conséquence fâcheuse pour leur porte-monnaie.



Sentez-vous que les discussions sont constructives et que le CNAFAL et les autres associations

peuvent peser sur ce qui est en jeu lors des réunions?

La SNCF est une grande entreprise nationale où la communication est devenue une manière prioritaire de faire passer ses messages : la pub, les associations... ce n'est pas ce qu'attendent les voyageurs, non professionnels notamment.



Ces réunions nous informent des nouveautés de manière prévisionnelle, mais le projet est déjà souvent très engagé. Donc non négociable.

Nous sommes écoutés, car les associations, de manières diverses certes, apportent des informations quant aux attentes des voyageurs.

Mais nous ne garderons le service public de la SNCF que si nous sommes unis pour le conserver. C'est un des buts que je m'assigne dans ces réunions.

Quelle indemnisation pour les voyageurs impactés par la grève de mars à juin ?

Attention cette indemnisation n'est pas automatique pour les usagers, il faut effectuer une démarche spécifique comme celle mise en place pour les usagers d'île de France dénommée :

<https://mondedommagement.transilien.com/#/>

Base documentaire

Achats sur internet :

La DGCCRF met à la disposition des consommateurs un guide de l'acheteur en ligne, afin qu'il se prémunisse contre les mauvaises surprises lors des achats qu'il peut effectuer.

Guide



Réclamations :

La DGCCRF délivre les résultats des sollicitations qu'elle a reçues en 2017, 71 000 réclamations ont été enregistrées. Ce qui représente une hausse de 3% par rapport à 2016. Le secteur de fourniture d'énergie a fait l'objet d'une forte hausse du nombre de réclamations de la part des consommateurs (+ 150% en électricité et +54% en gaz).

Baromètre 2017

Mortalité :

Une étude de l'OMS révèle que neuf personnes sur dix respirent un air pollué dans le monde, ce qui cause environ sept millions de morts par an. Elle a observé la qualité de l'air dans 108 pays et constate que ce sont les personnes les plus pauvres et les plus marginalisées qui en souffrent le plus.

Article de l'OMS

Finance :

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), a publié son rapport sur son activité de 2017. Il constate une baisse du nombre de dossiers reçus, en raison semble-t-il, du contexte boursier favorable ou encore de la diminution des dossiers irrecevables. Il relève également deux domaines de réclamations : l'épargne salariale ainsi que le trading spéculatif.

Rapport du médiateur de l'AMF 2017

Internet :

L'ARCEP vient de publier son rapport 2017 traitant de l'état d'internet en France, sujet qui tient à cœur des départements qui se sentent oubliés à ce sujet.

Rapport

Logement :

L'ADEME vient de publier son guide de la maison écologique avec des conseils pour la vie quotidienne.

Guide

Europe et réclamations des consommateurs :

Le Centre européen de la consommation publie son rapport annuel 2017, dans lequel il fait état d'une hausse de 15% des visites sur son site. En France, les demandes d'informations des consommateurs concernent principalement le secteur du tourisme puis celui de l'achat des biens. Celui lié aux véhicules arrive en troisième position.

Rapport d'activité du CEC



Energie :

Dans son rapport d'activité pour 2017, le médiateur de l'Energie note une augmentation des pratiques commerciales frauduleuses et préconise une meilleure information des consommateurs.

Le médiateur national de l'Energie – Rapport 2017

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.**