

**CNAFAL**

19 rue Robert Schumann  
94270 Le Kremlin-Bicêtre

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

☎ 09.71.16.59.05

**Administrateurs du secteur  
consommation :**

Claude Rico, Vice-Président  
Patrick Charron, Administrateur

**Service Juridique consommation du  
CNAFAL :**

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

**Rédacteur :**

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

## L'info conso du CNAFAL 2ème trimestre 2022

### Dossier central : 2022 - Les nouvelles mesures liées à la Directive Omnibus pour le consommateur !

#### Table des matières

Edito : Le pouvoir d'achat encore et toujours d'actualité !.....	3
«Focus» sur l'actualité en matière d'arnaques financières.....	4
Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ? .....	7
Législation, Réglementation .....	8
Jurisprudence .....	9
<i>Construction</i> :.....	9
Dossier central - La Directive Omnibus ou l'impact de la transposition pour les consommateurs en 2022 .....	10
Communiqués de presse .....	14
Base documentaire.....	18

### Programme de la revue

**L'Edito** de la revue Info-Conso sera consacré au pouvoir d'achat.

**Le dossier central** porte sur les dernières mesures liées à la transposition de la Directive Omnibus.

**Dans ce numéro**, nous ferons un point l'actualité en matière financière et en droit de la famille.

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

Nous vous rappelons que l'équipe conso est à votre disposition.

*Si vous voulez réagir, n'hésitez pas à envoyer un mail à l'adresse suivante :*

*[Juristeconso@cnafal.net](mailto:Juristeconso@cnafal.net)*

## Edito : Le pouvoir d'achat encore et toujours d'actualité !

En ce début d'été, les vacances sont de mise, mais les familles sont obligées d'être attentives à leur budget !

En effet, avec les hausses des tarifs du carburant (Cf. CP du CNAFAL en page 13) de l'énergie, les hausses du coût du panier moyen, il convient pour la plupart des ménages de limiter les dépenses.

Quelques chiffres parlent d'eux-mêmes: selon 60 Millions de consommateurs, la valeur d'achat du panier, lié à un panel de 31 produits de grande consommation, a augmenté de 6,77 % en juin sur un an, contre + 5,63 % le mois précédent. Certains produits enregistrent une forte hausse + 20% pour les viandes surgelées, +15% pour les pâtes, + 12% pour les huiles végétales. ([juillet 2022, 60 millions de consommateurs](#)).

### Une réunion avec Bruno Lemaire

Les associations de consommateurs supra-agrèées et l'ULCC ont été reçues le 11 mai 2021 par le Ministre Bruno Lemaire et son délégué Jean-Baptiste Lemoine sur le sujet, afin de faire le bilan de l'inflation pour les Français.

Après une introduction ministérielle, annonçant une probable loi sur le sujet, la Présidente de l'ULCC, Julie Vanhille, a ainsi fait entendre notre voix en abordant le soutien nécessaire pour les familles avec des mesures efficaces.

Un résumé des échanges de cette réunion a été adressé en mai 2022.

### La remise sur le carburant prolongée au 31 août 2022 :

Une bonne nouvelle pour les ménages qui partent en vacances avec leur véhicule, la remise de 15 centimes d'euro hors taxe par litre est applicable jusqu'au 31 août 2022, avec la publication d'un nouveau [décret du 23 juillet 2022](#). Cette remise reste valable sur tous les carburants.

Prévue jusqu'à fin août, elle doit normalement diminuer progressivement d'octobre à décembre, à savoir : 12 centimes en octobre, 6 centimes en novembre et la fin du dispositif est prévue (pour l'instant) au 1<sup>er</sup> décembre.

### Quid du projet de loi pour le pouvoir d'achat ?

Début juillet, le gouvernement a présenté les mesures phares de son projet de loi sur les urgences destinées à protéger le pouvoir d'achat.

Un budget de 20 milliards d'euros est annoncé pour soutenir ces mesures.

Le gouvernement s'attaque donc aux sujets brûlants, comme le carburant, l'énergie, l'alimentation...

Pour l'heure (mi-juillet), une indemnité "carburant" est préconisée, comme un bouclier tarifaire, similaire à celui appliqué en 2021 avec un plafonnement des factures d'électricité et un gel des tarifs du gaz.

Plus largement, des revalorisations sont prévues sur certaines prestations sociales (APL, RSA, bourses) et les retraites à hauteur de 4%.

Pour soulager les ménages, mais aussi les étudiants qui ont particulièrement souffert durant la crise sanitaire, le projet de loi envisage de verser une aide spéciale de 100 euros par foyer, modulable suivant la composition de ce dernier.

La situation des locataires est aussi examinée avec une limitation, durant un certain temps, des hausses des loyers.

La prime exceptionnelle de pouvoir d'achat dite PEPA ou "prime Macron" issue de la Loi de finances rectificative de 2021 (pouvant aller de 1000€ à 2000€ suivant la situation de l'employeur) proposée en 2021 et 2022, par le biais des employeurs sera aussi normalement à nouveau proposée par l'Etat, avec un triplement du montant de la prime.

## "Focus" sur l'actualité en matière d'arnaques financières

Déjà décriée en 2020 et 2021 ([CP commun des associations de consommateurs et de l'ASF](#)) les escroqueries sont toujours de mise en 2022.

### L'action de l'ACPR :

Régulièrement mise à jour, l'ACPR multiplie les actions pour tenter d'alerter les consommateurs sur les risques encourus :

- Elle effectue notamment la mise à jour de sa liste noire : le consommateur peut alors se reporter à [la liste noire](#) lorsqu'il est en contact avec un commercial du secteur.
- Un [communiqué de presse](#) daté du 7 juillet, tend à mettre en exergue les mises en garde de l'autorité.
- En cas de fraude et d'escroquerie, [la plainte en ligne](#) ou auprès des services de police restent de mise.

### L'action de l'Etat nommé "Task Force"



L'Etat et les autorités de contrôle se sont associés au sein d'une "Task Force" nationale de lutte contre les arnaques, suite à la crise sanitaire en 2020.

Le but affiché est de contribuer à la lutte contre les arnaques, fraudes et escroqueries en mutualisant les compétences de chacun et d'engager des sanctions. A cet effet, le [guide de prévention](#) vient d'être mis à jour.

A noter que dans le cadre [de son bilan 2021](#), la DGCCRF rappelle, en page 19, le rôle de la Task-force et son champ d'action.

### L'ACPR et la DGCCRF ?

Le 13 juillet 2021, devant la recrudescence des arnaques, les services de la DGCCRF représentés par sa Directrice Virginie Beaumeunier, annoncent que leur coopération avec l'ACPR vient d'être formalisée par le biais d'un protocole, afin de protéger les consommateurs dans les secteurs financiers bancaires et assurantiels.



### [CP de la DGCCRF sur le sujet](#)

La signature de ce protocole semble être un signal de la DGCCRF, afin de s'impliquer plus encore dans les problèmes rencontrés par les consommateurs dans ces secteurs.

## Point sur l'actualité 2022 en droit de la famille

En tant qu'association de consommateurs agréée et aussi en tant qu'association familiale, nous nous devons d'aborder les réformes de 2022 qui vont impacter le droit de la famille...

### 1/ Un changement de nom facilité !



A compter du **1<sup>er</sup> juillet 2022**, il sera plus aisé de changer de nom de famille. En effet, dans le cadre de [la loi 2022-301 du 2 mars 2022](#), le législateur apporte de nouvelles modifications, afin de faciliter les démarches des particuliers qui veulent changer de nom de famille.

Sur le fondement du nouvel [article 61-3-1 du Code civil](#), il sera alors possible, par le biais d'un formulaire déposé à la mairie de son domicile ou de son lieu de naissance, pour les personnes majeures, de prendre le nom de famille de sa mère à la place de celui du père ou bien de l'accoler à celui de son père.

Cette formalité simplifiée devra cependant nécessiter, le mois suivant le dépôt de la demande, de confirmer à nouveau ce choix, afin de laisser un délai de réflexion au demandeur qui ne pourra ensuite revenir sur sa décision.

Seuls les majeurs ont cette faculté de le faire pour eux-mêmes, ou bien pour leurs enfants mineurs.

Ce dispositif aura un impact sur le nom de famille des demandeurs et sur celui de leurs enfants de moins de 13 ans. Au-delà de cet âge, le consentement de l'enfant sera alors nécessaire. Cette démarche du parent devra donner lieu à une information auprès de l'autre parent, afin qu'il puisse s'y opposer, s'il le souhaite, auprès du Juge des affaires familiales.



### **Pourquoi cette loi nouvelle ?**

Il s'agit tout d'abord de faciliter les démarches du demandeur qui étaient jusqu'ici longues.

D'après le dépôt du projet de loi, plusieurs raisons ont amené le législateur à porter cette réforme. Un constat chiffré vient d'abord exposer que la moitié des demandes de changement de nom, consistaient en 2020 à une substitution du nom du parent qui n'a pas été transmis, soit en une adjonction de ce nom. Dans la plupart des cas, la substitution du nom paternel vers le nom maternel était sollicitée.

Cette réforme porte en elle, d'après le projet de loi, la notion d'égalité entre les parents et la liberté dans le choix du nom.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, il est désormais possible pour les parents d'un enfant de donner le nom de famille d'un des deux parents ou des deux, mais du fait de la nouveauté de la loi et peut-être des habitudes, après 17 ans de l'entrée en vigueur de la loi pour les enfants à naître, seuls huit enfants sur dix portent le seul nom du père. En cas de défaut de déclaration sur le sujet, un enfant né d'un couple marié prend, de droit, le nom du père.

Cette loi entend répondre également que pour de *"nombreuses femmes qui élèvent seules un enfant ou qui en assument à titre principal la responsabilité, le fait que l'enfant porte le plus souvent le nom du père peut être une source de complication dans la réalisation des démarches administratives"*, avec la nécessité, jusqu'à présent, pour la mère de prouver et justifier sa qualité à l'aide du livret de famille.



## **2/ Un nouveau livret de famille !**

Donné à l'occasion d'un mariage, ou lors de la naissance du premier enfant d'un couple, le livret de famille scelle la vie commune et la création de la cellule familiale.

Le livret de famille vient prendre en compte les évolutions législatives récentes, comme celles liées à la PMA ([Loi du 2 août 2021](#)), ou encore celles qui touchent l'adoption des couples pacés ou concubins. La mention des enfants sans vie sera aussi possible avec son nom, comme celle des enfants majeurs décédés.

C'est alors un [arrêté du 3 mai 2022](#), qui vient modifier la forme de ce nouveau livret de famille.

A noter qu'il est possible pour les mairies d'utiliser les anciens modèles de livret de famille jusqu'à ce que leur stock soit épuisé.

Pour rappel, lors d'une séparation ou d'un divorce, il est possible de solliciter gratuitement auprès de sa mairie, un second livret de famille sur présentation du premier exemplaire et des justificatifs de séparation ou de divorce.

Gageons, au vu de ces réformes, que les services de l'État civil des mairies seront bien occupés à se saisir des nouveaux textes et à prendre en charge ces nouvelles demandes.

## Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?

### Activités en cours : Les avis, les dernières réunions, l'actualité

<b>Le 5 avril 2022</b>	Réunion Contentieux avec Hugo Cadet, Claude Rico et Karine Létang.
<b>Le 7 avril 2022</b>	GT du CNC sur la mise à jour du guide des allégations environnementales. (Karine Létang).
<b>Le 12 avril 2022</b>	Réunion entre les associations de consommateurs et Médiation d'Engie (Karine Létang).
<b>Le 13 avril 2022</b>	<b>1<sup>ère</sup> réunion</b> de concertation DGCCRF, Collèges professionnels et Associations de consommateurs sur les dérogations étiquetages. (Karine Létang).
<b>Le 19 avril 2022</b>	<b>2<sup>ème</sup> réunion</b> DGCCRF et Associations de consommateurs : point sur les retraits-rappels en cours (Kinder / Buitoni) (Karine Létang).
<b>Le 21 avril 2022</b>	Réunion de concertation DGCCRF, Collèges professionnels et Associations de consommateurs sur les dérogations étiquetages. (Karine Létang).
<b>Le 9 mai 2022</b>	Audience devant le JEX sur l'affaire Chronopost au Tribunal judiciaire de Paris (Hugo Cadet)
<b>Le 9 mai 2022</b>	Tournage de l'émission Consomag sur le Compte personnel de formation (Karine Létang).
<b>Le 10 mai 2022</b>	Réunion Arcep et associations de consommateurs (Karine Létang et François Vetter)
<b>Le 10 mai 2022</b>	<b>3<sup>ème</sup> réunion</b> sur les dérogations étiquetages : premiers retours. (Karine Létang).
<b>Le 11 mai 2022</b>	GT du CNC sur la mise à jour du guide des allégations environnementales. (Karine Létang).
<b>Le 11 mai 2022</b>	Réunion de Bruno Lemaire avec certaines associations de consommateurs : présence de l'ULCC.
<b>Le 13 mai 2022</b>	Avis au CNC sur 3 projets de décrets d'applications de la Loi Climat et résilience. (Claude Rico et Karine Létang)
<b>Le 16 mai 2022</b>	AG de l'ULCC en visioconférence (Karine Létang, Jean-Marie Bonnemayre, Patrick Belghit, Jean-Pierre Becquet).
<b>Le 16 mai 2022</b>	Avis sur le rapport et recommandations du GT Funéraire (Karine Létang).
<b>Le 9 juin 2022</b>	Réunion EDF avec les associations de consommateurs (Karine Létang).

### CONSOMAG

Vous pouvez visionner le dernier Consomag du CNAFAL diffusé sur la question « [J'ai des difficultés pour payer mes factures d'énergie, comment faire ?](#) ».

L'ULCC a aussi présenté un numéro [sur les nouvelles obligations pour limiter l'usage des plastiques](#).





## Législation, Réglementation

### Energie :

Les résidents de logements sociaux vont pouvoir profiter du tarif de gaz bloqué, ce qui n'est pas le cas actuellement. Mais il est possible d'avoir une compensation financière.

[Décret n° 2022-514 du 9 avril 2022](#)

### Alimentation :



L'INC fait le point sur la loi n° 2021-1357 du 18 octobre 2021 dite Egalim 2, à travers un article et un tableau.

[Loi Egalim 2 – L'information des](#)

[consommateurs](#)

### Prestation :

La prestation de compensation du handicap, est accessible désormais aux personnes souffrant de surdité ainsi que d'altérations mentales.

[Décret n° 2022-570 du 19 avril 2022](#)

### Transports :

Il est possible de transformer son véhicule diesel ou à essence en véhicule électrique. Mais la transformation doit être faite obligatoirement par un professionnel homologué.



L'échange d'un véhicule polluant contre un vélo électrique peut aussi apporter une prime à la conversion.

[Décret n° 2022-669 du 26 avril 2022](#)

### Lutte contre la pollution :

Certaines grandes agglomérations sont tenues d'instaurer des zones à circulation réduite pour pallier la pollution.

[Décret n° 2020-1138 du 16 septembre 2020](#)

### Santé :

Les agents de la fonction publique assurant un rôle de médecin coordonnateur dans les EHPAD, vont être bénéficiaires d'une prime mensuelle de 517 €.

[Décret n° 2022-717 du 27 avril 2022](#)

### Vente sur internet :

On le sait, il faut être vigilant lors d'un achat en ligne. C'est pour cette raison que la protection du consommateur a été renforcée.

[Décret n° 2022-424 du 25 mars 2022](#)

### Métiers de la justice :

Une nouvelle ordonnance vient réformer la déontologie et la discipline de certains professionnels du droit, tels que les notaires, les avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation, les commissaires de justice, ou encore, les greffiers des Tribunaux de commerce. De nouveaux pouvoirs sont aussi dévolus aux instances professionnelles et de nouvelles juridictions disciplinaires sont instituées.

[Ordonnance n°2022-544 du 13 avril 2022](#)

### Transport aérien :



Les voyageurs indisciplinés susceptibles de créer de graves incidents à bord, vont être sanctionnés par le biais d'un nouveau régime de

sanctions administratives et pénales.

[Ordonnance n° 2022-831 du 1er juin 2022](#)

### Santé :

Suite au scandale Orpéa, la gestion des établissements et services sociaux va être scrupuleusement contrôlée.

[Décret n° 2022-734 du 28 avril 2022](#)

### Remboursement de frais de santé

Si vous en ressentez le besoin, vous pouvez consulter un psychologue tout en sachant que vous pouvez bénéficier de 8 séances annuelles gratuites.

[Arrêté du 8 mars 2022](#)

### Droit à l'oubli :

Les malades ayant souffert d'un cancer peuvent désormais prétendre à un crédit immobilier 5 ans après leur guérison.

[Arrêté du 27 mai 2022](#)

### Prêt immobilier :



Dans le domaine des prêts immobiliers l'emprunteur peut bénéficier d'informations plus détaillées.

[Arrêté du 27 mai 2022 modifiant l'arrêté du 29 avril 2015](#)

### Véhicules :

Dans certaines régions, une aide à hauteur de 500 € est prévue pour l'achat d'un boîtier qui peut convertir l'essence en bioéthanol qui est beaucoup moins onéreux.

<https://jechangemavoiture.gouv.fr/jcmv/>





## Jurisprudence

### Construction :

Dans le cadre d'une vente en l'état futur d'achèvement (Vefa), la Cour de cassation a rejeté le pourvoi sur la base des articles 1642-1 et 1648, alinéa 2, du Code civil en considérant que l'action de l'acquéreur était tardive car il disposait d'un délai d'un an pour saisir le juge, sachant que le constructeur n'avait pas rectifié les défauts émis lors de la réserve qu'il avait formulée.



**Cour de cassation, Arrêt du 19 janvier 2022 p n°21-1022**

### Données :



Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Suite à des plaintes, la CNIL annonce avoir mis en demeure des entités en raison de la transmission de données personnelles de clients sans recueil de consentement préalable.

**Trois organismes mis en demeure pour des transmissions de données**

### Finance :

La Cour de cassation a considéré qu'un couple qui avait contracté un prêt, afin de financer des parts sociales, ne pouvait se prévaloir des dispositions sur le délai de prescription du Code de la consommation. Ces emprunteurs n'ayant pas la qualité de consommateur au regard des faits.

**Cour de cassation, civile, Chambre civile 1, 20 avril 2022, 20-19.043**

### Achats en ligne :

La Cour de Justice de l'Union européenne a jugé qu'un commerçant qui propose, par le biais des sites, comme Amazon, un bien qu'il n'a pas lui-même produit, doit informer le consommateur de la garantie du producteur, s'il en fait un élément central ou décisif de son offre.



**Cour de Justice de l'Union européenne - Communiqué de presse n° 75/22**

La Cour de Justice de l'Union européenne a considéré que pour pouvoir être valablement lié par un contrat, le consommateur qui effectue un achat en ligne, doit comprendre sans ambiguïté à partir de la seule mention figurant sur le bouton de commande, qu'il sera obligé de payer dès qu'il cliquera sur ce bouton.

**Cour de Justice de l'Union européenne - Communiqué n°60/22**

### Autorité de la concurrence :

Autorité  
de la concurrence



Suite à une plainte du fournisseur Engie, l'Autorité de la concurrence a sanctionné EDF, à hauteur de 300 millions d'euros sur le fondement de l'abus de position dominante pour utilisation de données de ses fichiers clients TRV électricité pour les démarcher suite à la fin des TRV gaz. Cette affaire fait écho à la plainte d'EDF vis-à-vis d'Engie devant la même instance, il y a plusieurs années.

**CP de l'Autorité de la concurrence.**

**Décision du 22 février 2022**

### Transport :

Le Conseil d'Etat vient d'examiner la requête d'associations qui veulent contester le calendrier d'entrée en vigueur du contrôle technique des deux-roues motorisés fixé au 1er janvier 2023. Elles estiment que cette date est trop tardive. Le Conseil d'Etat estime qu'il existe un doute sérieux quant à la légalité du décret et le suspend en tant qu'il reporte cette obligation au-delà du 1er octobre 2022.



**La mise en place du contrôle technique des "deux-roues" ne peut être décalée au-delà du 1er octobre 2022**

### Immigration :

Suite à la requête d'associations, le Conseil d'Etat a donné son avis sur la procédure de demande de titre de séjour en France, via internet. Une entrée en vigueur progressive du dispositif est prévue par un **décret n° 2021-313 du 24 mars 2021**, et deux arrêtés **arrêté du 27 avril 2021**, **arrêté du 19 mai 2021**.

**Démarches administratives en ligne**



## Dossier central - La Directive Omnibus ou l'impact de la transposition pour les consommateurs en 2022

Le droit européen, par l'intermédiaire de la [Directive 2019/2161 du 27 novembre 2019](#), dite Omnibus, vient réguler certains volets du droit de la consommation.

En effet, depuis le 28 mai 2022, certains principes portés par la Directive sont entrés en vigueur en droit français et viennent modifier le Code de la consommation. La Directive a été transposée dans notre droit interne par le biais de l'[ordonnance n°2021-1734 du 22 décembre 2021](#) dite relative à une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

Ces dispositions influent sur les droits du consommateur en matière de e-commerce ou plus largement sur d'autres volets du droit de la consommation.

### I. Le consommateur mieux protégé avec de nouvelles obligations précontractuelles sur internet



Avec l'entrée en vigueur du [Décret n° 2022-424](#) du 25 mars 2022, les obligations

d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et relatives au droit de rétractation viennent juste d'être remaniés.

En effet, depuis fin mai, le consommateur voit ses droits mieux protégés notamment lors de ses achats internet.

#### **Qu'est-ce que ça change pour le consommateur ?**

Alors que l'ancien article R 221-2 imposait l'existence d'informations précontractuelles pour les achats à distance effectués par internet ou hors établissement (c'est à dire à l'extérieur du magasin) notées sous 6 alinéas, les informations contractuelles sont désormais plus nombreuses, soit au nombre de 15 alinéas, afin de permettre au consommateur d'agir plus aisément en cas de litige.

**Plusieurs articles du code de la consommation remaniés !**

#### **II.A. L'étendue des informations précontractuelles**

Auparavant, il s'agissait pour les professionnels de communiquer :

En application du 6° de l'article [L. 221-5](#), sur les informations suivantes :

*"1° L'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique ainsi que, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit ;*

*2° Si elle diffère de l'adresse fournie conformément au 1°, l'adresse géographique du siège commercial du professionnel et, le cas échéant, celle du professionnel pour le compte duquel il agit à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation ;*

*3° Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base ;*

*4° L'existence de codes de conduite applicables et, le cas échéant, les modalités pour en obtenir une copie ;*

*5° Le cas échéant, la durée minimale des obligations contractuelles du consommateur ;*

*6° Le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel ainsi que les conditions y afférentes."*



Désormais, l'article Art. R. 221-2 du Code de la consommation, impose en plus que le professionnel communique au consommateur les informations suivantes :

*1° son adresse électronique.*

*2° S'il y a lieu, les moyens de communication en ligne complémentaires à ceux mentionnés au 1°. Ces moyens garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure de ces échanges.*

*3° Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution prévues dans le contrat.*



*4° S'il y a lieu, les modalités prévues pour le traitement des réclamations.*

*6° S'il y a lieu, l'existence et les modalités de mise en œuvre de la garantie légale de conformité mentionnées aux articles L. 217-3 et suivants et aux articles L. 224-25-12 et suivants, de la garantie des vices cachés mentionnés aux [articles 1641 à 1649 du code civil](#), ou de toute autre garantie légale applicable.*

*7° S'il y a lieu, l'existence et les modalités de mise en œuvre de la garantie commerciale et du service après-vente mentionnées aux articles L. 217-21 et suivants.*

**GARANTIE**

*8° S'il y a lieu, la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction, les conditions de résiliation ; ».*

*9° S'il y a lieu, la fonctionnalité des biens comportant des éléments, des contenus et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables.*

*10° S'il y a lieu, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments, des contenus et des services numériques dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.*



*11° Les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation compétents auxquels le consommateur peut recourir en application de l'article L. 616-1.*

*12° Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base.*

*13° S'il y a lieu, l'existence de codes de conduite applicables au contrat et les modalités pour en obtenir une copie.*

*14° S'il y a lieu, la durée minimale des obligations contractuelles du consommateur.*

*15° S'il y a lieu, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel ainsi que les conditions y afférentes".*



### I.B. Le cas du formulaire de rétractation

Au-delà de l'article R 221-2, les articles R 221-1 et R 221-3 du Code de la consommation viennent aussi de subir des modifications au sujet du formulaire de rétractation.



Désormais le formulaire de rétractation devra comporter le mail du professionnel, afin que le consommateur puisse se rétracter plus aisément par courriel. En effet, les études démontrent que les consommateurs ont parfois des difficultés pour faire leurs démarches auprès des professionnels, notamment en raison des coordonnées de ces derniers pas toujours visibles.

L'article L 242-6 du Code de la consommation prévoit : "*l'absence de remise du formulaire type de rétractation prévu par l'article L. 221-9 ou la fourniture d'un formulaire non conforme aux dispositions du 7° de l'article L. 221-5, sont punies d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 150 000 euros*".

### II. La directive s'attaque à certains abus !

Pour ces abus, la transposition de la Directive a été opérée à travers deux autres véhicules législatifs : la loi d'habilitation « DADDUE » du 3 décembre 2020 et l'ordonnance précitée du 22 décembre 2021.

#### II.A. Les faux avis

La Directive européenne Omnibus entend aussi lutter contre le fléau des pratiques commerciales trompeuses, qui nuisent à la bonne marche du e-commerce.

Alors que certains consommateurs recherchent des moyens de se rassurer lors de leurs achats sur internet, en se fiant aux avis des internautes, le législateur européen a voulu apporter plus de sécurité en agissant sur la véracité de ces avis. En effet, sera légalement réputée déloyale la pratique qui consistera à émettre un faux avis ou à modifier l'avis d'un consommateur. La responsabilité de ces

avis pèsera plus lourdement sur le professionnel qui devra vérifier que l'avis du consommateur soit tangible et émaner d'un acte d'achat réel.

#### II.B. Le démarchage à domicile forcé !

Désormais, l'article L 221-10-1 du Code de la consommation, vient interdire le passage des professionnels à domicile, dès lors que "*le consommateur a manifesté*", selon les termes de la loi, "*de manière claire et non ambiguë*" qu'il ne souhaitait pas être démarché.



Dans la pratique, on peut envisager que la détermination du caractère clair et non ambiguë de cette opposition puisse engendrer des litiges et que l'apport de la jurisprudence pourra être utile en ce sens.

Le non-respect de cet article est passible pour le professionnel, en vertu de l'article L 242-7-1 du Code de la consommation, "*d'un an d'emprisonnement et d'une amende de 150 000 euros*". Gageons que la lourdeur de l'amende encourue et de la sanction pénale soient suffisamment dissuasives.

#### II.C. Les fausses promotions

Durant les soldes ou des remises, les consommateurs ou des acteurs du monde consommériste pouvaient parfois observer que les prix ne constituaient que de fausses remises, afin d'inciter le consommateur à effectuer son achat.

Ainsi, le magazine de l'INC 60 millions de consommateurs, avait parlé du sujet dans son [numéro de janvier 2022](#), citant certaines manœuvres et relevant que dans certaines enseignes "*11 % des produits en promo étaient plus chers après qu'avant*" !



Avec l'entrée en vigueur de la Directive, l'article L 112-1-1 du Code de la consommation impose désormais que "Toute annonce d'une réduction de prix indique le prix antérieur pratiqué par le professionnel avant l'application de la réduction de prix. Ce prix antérieur correspond au prix le plus bas pratiqué par le professionnel à l'égard de tous les consommateurs au cours des trente derniers jours précédant l'application de la réduction de prix.

Par exception au deuxième alinéa, en cas de réductions de prix successives pendant une période déterminée, le prix antérieur est celui pratiqué avant l'application de la première réduction de prix [...]"



Cette nouvelle disposition limite ainsi les fausses promotions et les pratiques commerciales trompeuses où le commerçant pouvait faire référence à un prix artificiellement augmenté, juste avant la dite promotion afin de faire apparaître une forte baisse vis-à-vis du consommateur.

Ce texte et sa portée sont toutefois à nuancer sur trois points. D'une part cet alinéa, est du fait de la loi, (dernier alinéa de l'article) non applicable "aux annonces de réduction de prix portant sur des produits périssables menacés d'une altération rapide". D'autre part, ce délai de 30 jours peut amener le commerçant à gonfler artificiellement le prix en amont, le prix de référence, des 30 derniers jours avant la dite promotion. Finalement cette disposition est plutôt un progrès au vu de la législation alors en vigueur, mais elle tend finalement à appliquer la législation antérieure à 2015 qui existait avant l'application de l'arrêté du 11 mars 2015, plus libéral. Cet arrêté de 2015 avait modifié celui du 31 décembre 2008, lequel faisait déjà état d'un prix de référence né des 30 jours avant la réduction...

### III. L'alourdissement des sanctions

L'Ordonnance de transposition amène également en droit français de nouvelles sanctions d'ordre civiles, administratives ou pénales.

Au-delà des sanctions spécifiques précitées dans les parties I et II, il existe d'autres types de sanctions amenées par la Directive Omnibus.

Le nombre de sanctions étant assez importantes pour les exposer ici, citons à titre d'exemples notables, celles qui sont liés à deux manquements au droit de la consommation, ces deux cas passibles d'amendes civiles.

#### III.A. Une nouvelle amende liée à la notion de concurrence déloyale

L'article L 132-1 A, du Code de la consommation amène notamment dans le cadre d'une pratique commerciale déloyale une infraction qualifiée « d'infraction de grande ampleur ou de grande ampleur à l'échelle de l'Union européenne » laquelle donnera lieu une amende civile importante.

L'article L 1321 A, rendant alors possible en vertu de son alinéa 4 que l'amende civile atteigne un montant qui « peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés des pratiques en cause, à 4 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date de la décision. A défaut d'information disponible pour calculer l'amende sur le fondement du chiffre d'affaires, son montant peut être porté à deux millions d'euros. »

#### III.B. Une amende liée aux clauses abusives

Selon les dispositions de l'article L 241-1-1 du Code de la consommation, l'ordonnance reprend également ce type de sanctions en cas de clauses abusives ainsi que le versement d'amende maximale de 15 000 euros pour une personne physique et de 75 000 euros pour une personne morale. Ces sanctions sont augmentées puisqu'avant elles n'atteignaient au maximum que respectivement 3000 et 15 000 euros.

Pour aller plus loin sur la transposition de la Directive, l'INC a élaboré un [tableau synthétique](#) sur l'Ordonnance du 22 décembre 2021

## Communiqués de presse



Le 19 mai 2022

## Communiqué de presse

**Suppression des tickets en magasin, preuves des achats  
Un risque majeur de privation des droits pour les consommateurs**

Alors qu'un décret censé encadrer l'interdiction au 1<sup>er</sup> janvier 2023 de l'impression automatique des tickets en magasin est actuellement en consultation au Conseil national de la consommation, l'ADEIC, l'AFOC, l'ALLDC, le CNAFAL, la CNAFC, la CSF, Familles de France, la FNAUT, Familles Rurales, INDECOSA-CGT, l'UFC-Que Choisir et l'Unaf dénoncent un projet qui, en les supprimant par défaut, aboutit à priver les consommateurs d'un véritable choix et par voie de conséquence de leurs droits. A ce titre, les associations appellent le Gouvernement à revoir sa copie pour que le choix d'obtenir un ticket soit systématiquement proposé.

**LES TICKETS EN MAGASIN SUPPRIMÉS PAR DÉFAUT À COMPTER DU 1ER JANVIER 2023**

Avec pour objectif affiché de limiter les déchets et préserver le climat, la loi anti-gaspillage a prévu l'interdiction de l'impression automatique des tickets en magasin (ticket de caisse et carte bancaire) à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023. Ses modalités sont soumises à une consultation au Conseil national de la consommation, dont nos associations sont membres.

Le projet du Gouvernement prévoit que, sauf exceptions (1), l'impression des tickets serait supprimée par défaut, quels que soient le montant et la nature des achats. Les consommateurs seraient uniquement informés, par voie d'affichage en caisse, que s'ils souhaitent obtenir un ticket, ils devront en faire expressément la demande.

**LES CONSOMMATEURS PRIVÉS D'UN VÉRITABLE CHOIX POUR UN BÉNÉFICE ENVIRONNEMENTAL TRÈS INCERTAIN**

Si l'ambition de réduire le gaspillage est louable, le décret proposé par le Gouvernement n'en est pas moins inacceptable, a fortiori quand on sait que certains spécialistes évaluent que les émissions de gaz à effet de serre du ticket dématérialisé sont supérieures à celles du ticket traditionnel (2).

D'abord parce qu'on attendrait que les consommateurs soient systématiquement interrogés sur leur souhait d'obtenir ou non un ticket. Or, un seul affichage générique ne garantit pas le respect de leur choix. En effet, il s'ajoutera aux nombreuses mentions déjà présentes en caisse (promotions, produits au rappel, moyens de paiement acceptés, etc.) et sera d'autant moins visible qu'en l'état, les commerçants qui ne préviendraient pas leurs clients ne s'exposeront pas à des sanctions.

Ensuite, car cette mesure ouvre la voie à une dématérialisation à marche forcée du ticket. Elle est donc susceptible de faciliter via des techniques marketing la création de base de données par les commerçants et notamment d'entraîner l'essor de publicités intrusives ou non désirées.

### **L'EXERCICE EFFECTIF DES DROITS DES CONSOMMATEURS COMPROMIS**

La suppression par défaut du ticket porte les germes d'une explosion des situations où le consommateur sera privé de la possibilité de faire valoir ses droits. En renonçant implicitement et par manque d'information sur l'utilité du ticket de caisse, les consommateurs se verront exposés au risque de ne pouvoir apporter la preuve de leur achat. Preuve d'achat indispensable pour se prévaloir des garanties légales ou commerciales, ou encore pour le remboursement en cas de rappel d'un produit alimentaire, ou même procéder à l'échange d'un vêtement que le vendeur avait proposé pour décider le consommateur au moment d'acheter.

Le ticket permet également de vérifier l'exactitude du montant de la transaction, une précaution loin d'être anodine pour éviter les erreurs en caisse, comme la non-prise en compte d'une promotion et surtout face au risque accru d'escroqueries aux paiements sans contact en cas de non-impression. En effet, pour ces opérations, rappelons qu'il n'est pas nécessaire de consulter le terminal où s'affiche le montant avant d'effectuer la transaction. Or le remboursement des escroqueries est encore plus incertain que celui des fraudes à la carte bancaire (3).

Enfin, le ticket de caisse constitue un outil de gestion du budget familial, qui permet aux consommateurs de matérialiser et de suivre leurs dépenses du quotidien. Dans un contexte d'érosion du pouvoir d'achat, cet élément ne peut être négligé.

**Si l'ADEIC, l'AFOC, l'ALLDC, le CNAFAL, la CNAFC, la CSF, Familles de France, la FNAUT, Familles Rurales, INDECOSA-CGT, l'UFC-Que Choisir et l'Unaf promeuvent une consommation responsable, celle-ci ne saurait se faire au détriment des droits fondamentaux des consommateurs. Nous appelons donc le Gouvernement à revoir sa copie : le droit pour un consommateur d'obtenir un ticket de caisse ne sera réellement préservé que si le choix lui est systématiquement proposé.**

### **NOTES**

(1) Notamment l'achat de certains biens « durables » listés à l'article D. 211-1 du code de la consommation ou les opérations cartes bancaires annulées ou faisant l'objet d'un crédit.

(2) Quatre questions sur la disparition annoncée du ticket de caisse en papier, M. Descamps, Europe1.fr, 21 novembre 2018.

(3) En effet, le code monétaire et financier prévoit uniquement le remboursement des opérations de paiement non autorisées.

<http://www.cnafal.org/suppression-des-tickets-en-magasin-preuves-des-achats/>





Le 5 mai 2022

## Communiqué de presse

### Un ministère de la consommation durable et du pouvoir d'achat

**Le pouvoir d'achat a été une des préoccupations des Français, reconnue par tous les candidats durant la campagne des présidentielles.**

**Dans la perspective des législatives, le pouvoir d'achat sera-t-il ou non un enjeu de notre société ?**

Le CNAFAL demande au Président Emmanuel Macron et au futur 1er Ministre un geste fort pour rassembler les Français. Monsieur le Président, vous vous êtes engagé dans une promesse électorale d'un premier Ministre directement chargé de la planification écologique, alors :

**Pourquoi ne pas conjuguer un ministère de la Consommation durable avec un ministère de la Planification écologique ?**

Les consommateurs représentent l'ensemble des Français, quelles que soient leurs appartenances ou leurs croyances.

Alors pourquoi ne pas les rassembler ensemble dans deux Ministères aux objectifs ambitieux.

**Il est temps de réagir !!**

**De graves scandales alimentaires subis par les consommateurs défraient la chronique médiatique.**

En conséquence, ces associations doivent bénéficier de moyens financiers pour continuer à jouer, à la fois, un rôle de contrepouvoir, mais également, d'acteur incontournable dans la sphère économique.

Un rôle de défense et de conseil est plus que nécessaire face aux exemples de scandales alimentaires : "Lactalis" en 2021, "les pizzas Buitoni" ayant en l'occurrence, entraîné malheureusement deux décès d'enfants suite à des intoxications alimentaires, et en dernier lieu, l'affaire « Kinder »

**Depuis des années, le nombre de "Rappel de produits" au sens du droit de la consommation, explosent.**

De nombreuses sociétés ou entreprises de l'agroalimentaire **ne respectent pas les autocontrôles, ce constat est très révélateur des carences des contrôles régaliens**. Ces rappels de produits se multiplient, notamment, dans l'agroalimentaire face à des risques, de plus en plus importants d'intoxications alimentaires.

Alors que les services de contrôle de la DGCCRF et de l'agriculture voient leurs effectifs diminuer considérablement, les associations nationales de consommateurs se voient également réduire tous les ans, et depuis 10 ans, leurs subventions, mettant ainsi en péril, le fonctionnement de leurs structures.

Ainsi, face à la crise économique, face à l'austérité, face à un pouvoir d'achat en berne, le CNAFAL constate que lors du dernier quinquennat, les Français ont trop souffert de la perte de leur pouvoir d'achat.



Le mouvement des consommateurs est en péril, alors que les entreprises ont pu bénéficier du CICE et du pacte de responsabilité et d'aides colossales lors du Covid 19,

**Monsieur le Président, vous avez été celui qui a supprimé après plus de 30 ans d'existence, outre la symbolique du ministère de la Consommation, vous avez, également, rendu invisible la représentativité nationale des associations de consommateurs par l'absence d'un ministère dédié.**

**Il est temps de réagir !**

Tout comme la gauche de 1981, allez dans le sens de la protection des consommateurs, Monsieur le Président, par la création d'un ministère de la Consommation durable.

**Catherine Lalumière, ministre de la Consommation, s'exprimait ainsi :**

*"C'est un choix politique, dans la ligne du socialisme qui, depuis l'origine, a toujours cherché la défense de l'individu contre les puissances dominantes économiques ou financières. Le rapport des forces étant ce qu'il est dans notre société, le consommateur a été souvent exploité, manipulé dans les buts forts éloignés de ses intérêts véritables. Le socialisme doit leur redonner sa juste place (...). La politique que j'aurai à mener en faveur des consommateurs et usagers, ne peut être dissociée de l'ensemble de la politique économique et sociale du Gouvernement. L'objectif de ce ministère est donc d'exprimer au sein des pouvoirs la fonction consommation".*

**Le CNAFAL, association de consommateurs agréée depuis 30 ans, demande donc un geste fort au futur Gouvernement :**

- Pour rassembler.
- Pour favoriser le Pouvoir d'Achat durable.
- Pour redonner confiance aux consommateurs et aux salariés.
- Pour tenir les promesses électorales face aux dépenses contraintes et à une inflation à plus de 4,8 %.
- Pour pouvoir enfin vivre aussi avec un revenu suffisant.

**Il est temps de réagir !**

**Si votre promesse électorale des présidentielles est aussi celle du pouvoir d'achat et celle de la planification écologique, nous attendons beaucoup du futur Gouvernement :**

**LE CNAFAL ET LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS VALENT BIEN DES AUGMENTATIONS DE SUBVENTIONS ET VALENT BIEN UN MINISTRE DE LA CONSOMMATION DURABLE ET DU POUVOIR D'ACHAT**

Julien Léonard  
Président

Claude Rico,  
Vice-président  
06 84 24 27 75

Patrick Charron  
Co-responsable du secteur  
consommation

<http://www.cnafal.org/un-ministere-de-la-consommation-durable-et-du-pouvoir-dachat/>

## Base documentaire

### **Médiation de l'eau :**

Retrouvez le dernier rapport annuel de la médiation qui révèle que 91% des litiges concernent des contestations liées aux factures des fournisseurs.

#### [Médiation de l'eau – Rapport d'activité 2021](#)

### **Banque :**

La Fédération bancaire française publie plusieurs documents qui présentent les principaux faits et chiffres du secteur bancaire français et des données sur 2021.

#### [L'année de la banque 2021](#)

### **Fraudes :**

La Banque de France donne ses conseils pour éviter les nombreuses fraudes aux chèques.

#### [La fraude au chèque – Quelles sont les bonnes pratiques pour s'en prémunir ?](#)

### **Santé :**

Un rapport sénatorial fait le point sur les déserts médicaux et propose, entre autres, de donner plus de temps aux professionnels en les allégeant des tracasseries administratives.

#### [Rapport d'information](#)

### **Alimentation infantile :**

La DGCCRF publie les résultats de son étude sur l'alimentation des nourrissons. Selon cette enquête, Sur les 43 produits contrôlés, 84% comportaient des anomalies d'étiquetage au niveau de la qualité nutritionnelle du produit.

#### [Contrôle de la composition nutritionnelle](#)

### **Conseil national de la consommation :**

Le CNC vient de publier son rapport d'activité 2021. Retrouvez les divers groupes de travail qui se sont tenus l'année dernière.

#### [CNC – Rapport d'activité 2021](#)

### **Service public :**

L'INC fait le point sur les guichets de France services déployés sur tout le territoire. Leurs agents sont là pour vous aider dans vos démarches sur la santé, votre retraite, vos droits, votre logement, vos impôts, votre recherche d'emploi, ou encore dans le cadre d'un accompagnement au numérique.

#### [France services : les services publics près de chez vous !](#)

### **Tourisme :**

Voici le rapport d'activité 2021 du Médiateur du tourisme et du voyage. Ce dernier a vu son champ de compétences élargi en matière de litiges. En conséquence, le nombre des demandes de traitement a augmenté à hauteur de 10% en 2021.

#### [Le Médiateur du tourisme du voyage – Rapport d'activité 2021](#)

### **Succession :**

Un nouveau site permet la recherche de successions dites vacantes, c'est-à-dire lorsqu'aucun héritier n'est connu, lorsque les héritiers ont renoncé à la succession, ou encore lorsqu'ils n'ont pas exercé leur option successorale dans le délai de 6 mois à compter de l'ouverture de la succession.

#### [Etes-vous bénéficiaire d'une succession vacante ?](#)

#### [Rechercher une succession vacante](#)

### **Logement :**

La loi Dalo n'est toujours pas respectée, ce que déplore le Haut Comité pour le droit au logement.

#### [Un nécessaire rappel à la loi](#)

### **Assurance :**

La Fédération française d'assurance publie plusieurs guides pédagogiques à destination des particuliers, afin de les aider à mieux connaître le sujet des assurances.

#### [Comment fonctionne mon assurance ?](#)

#### [15 réflexes pour bien s'assurer](#)

### **Copropriétés :**

La Cour des comptes a publié un rapport sur les copropriétés pour examiner celles qui sont en difficulté ou dégradées et les moyens qui permettent de lutter contre le phénomène.

#### [Rapport](#)

La Revue Info-Conso est 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