

CNAFAL

19 rue Robert Schumann
94270 Le Kremlin-Bicêtre

CNAFAL@CNAFAL.net / www.CNAFAL.org

☎ 09.71.16.59.05

**Administrateurs du secteur
consommation :**

Claude Rico, Vice-Président
Patrick Charron, Administrateur

**Service Juridique consommation du
CNAFAL :**

Karine Létang
juristeconso@CNAFAL.net

Matthias Matron
litigeconso@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 2023

Dossier central : Du nouveau dans les transports !

Table des matières

Edito : Vive les vacances ! Le secteur consommation à l'été 2023...	3
Résiliation en trois clics et boutons résiliation...Comment ça marche ?	4
Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?	8
Législation, Réglementation	10
Jurisprudence	11
Dossier central - Des nouveautés en matière de transports	12
Communiqués de presse	17
Base documentaire	18

Programme de la revue

L'Edito de la revue Info-Conso sera consacré à l'actualité estivale au CNAFAL.
Le dossier central porte sur l'actualité en matière de transports pour les usagers.
Dans ce numéro, nous ferons un point sur la réforme en matière de résiliation de contrats et sur le RGPD après 5 ans d'application.

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

Edito : Vive les vacances ! Le secteur consommation à l'été 2023...

Tandis que chacun se préparait à passer un bel été, le CNAFAL a pu organiser son Assemblée générale le 10 juin 2023. Lors de cette AG, le secteur consommation a été comme d'habitude au cœur des discussions à travers divers sujets.

- **L'affaire Chronopost**, qui a débuté en 2015, a vu une décision positive pour le CNAFAL devant la Cour d'appel de Paris en ce début juin !

En effet, la Cour d'appel de Paris a, dans cet arrêt du 8 juin 2023, donné raison au CNAFAL dans sa demande de liquidation d'astreinte au regard du refus persistant de CHRONOPOST, à ne pas vouloir supprimer certaines clauses abusives des supports proposés aux consommateurs.

Notre ancien juriste au siège Hugo Cadet, aujourd'hui avocat pour le CNAFAL, a plaidé cette affaire.

Cet arrêt aboutit à des gains financiers pour le CNAFAL, qui s'élèvent à 18 000 euros au titre de l'astreinte et 3000 euros au titre de l'article 700 du Code de procédure civile.

- **Une motion a aussi été adoptée par le CNAFAL le 10 juin**, suite à l'annonce de la suppression des chaudières à gaz par le gouvernement. Dans ce cadre, le CNAFAL s'est voulu actif lors de cette annonce.

En effet, la motion a énoncé :

M "Le CNAFAL partage l'objectif de décarbonation des énergies à l'horizon 2050, sans laquelle le changement climatique aura des conséquences dramatiques. Nous sommes au pied du mur. Toutefois, les mesures brutales d'interdiction des chaudières au gaz annoncées pour 2027, ne sont ni acceptables pour les ménages, ni justifiées dans un contexte où la production d'énergies renouvelables est à la traîne. Réseau de Transport d'Électricité vient très justement de nous rappeler qu'il va falloir doubler la production d'électricité d'origine éolienne ou photovoltaïque d'ici à 2030, pour répondre aux besoins du tout électrique.

O
t
i
o
n
n Exiger de 12 millions de Français d'abandonner leur chauffage au gaz, sans solution alternative, techniquement et/ou financièrement supportable est irrecevable. Priver les Français de solutions passant par les gaz renouvelables et les équipements très performants ou hybrides, est un contresens dont les conséquences seront lourdes pour le pouvoir d'achat tout d'abord, pour l'acceptabilité de la Transition énergétique ensuite, alors que les enjeux de sobriété sont considérés comme essentiels.

Le CNAFAL participe à la concertation engagée pour l'élaboration de la loi Énergie Climat. Il apportera sa contribution à la consultation qui vient de s'engager sur la décarbonation dans le secteur du bâtiment. Il met en garde le gouvernement quant aux risques qu'il prendrait à ne pas tenir compte de l'expression des consommateurs dans ce débat.

Les enjeux climatiques imposent l'adhésion et les efforts de tous, à la juste mesure de chacun, il en va de l'avenir de nos enfants".

Cette motion a été votée à l'unanimité et a fait l'objet d'une publication sur le site du CNAFAL en date du 14 juin 2023.

En juillet, nous avons transmis les documents de l'ULCC et du CNAFAL aux services de la DGCCRF pour l'activité 2022 (bilan consommation et financier) et nos conventions et projets pour 2023 afin d'obtenir notre subvention via l'ULCC. La subvention pour cette année reste stable et devrait nous parvenir prochainement.

Résiliation en trois clics et boutons résiliation...Comment ça marche ?

1/ Explications

Depuis le 1er juin 2023, les consommateurs peuvent, dans le cadre de leurs contrats de consommation : énergie, assurance, téléphonie, location..., résilier plus facilement leurs contrats, à l'aide de la nouvelle résiliation en trois clics.

Cette nouvelle mesure a été prévue par une des deux lois du 16 août 2022 [portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat - Articles 15 à 19](#). Puis par deux décrets d'application du 16 mars et 31 mai 2023.

Il s'agit pour le consommateur de résilier plus aisément ses contrats dans le cas où ceux-ci peuvent être conclus par internet.

En effet, la résiliation des contrats étaient parfois difficile pour le consommateur qui devait les résilier, en envoyant une lettre recommandée avec accusé réception, avant l'échéance du contrat.

2/ Les bases légales suivant le type de contrat

Ce principe est désormais intégré dans le Code de la consommation sous l'article 215-1-1, pour la plupart des contrats qui disposent que "*Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité*".

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie cette résiliation, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur."

En matière d'assurance et de prévoyance, le même principe est appliqué à l'aide de [l'article L 113-14 du Code des assurances](#) ou sous l'article [L 932-12-2 du Code de la Sécurité sociale](#).



Version en vigueur depuis le 01 juin 2023

> [Article L113-14](#)

[Modifié par LOI n°2022-1158 du 16 août 2022 - art. 17 \(V\)](#)

3/ Les obligations nouvelles des professionnels :



Le principe des 3 clics consiste à passer une première étape pour solliciter la résiliation du contrat, puis dans le second clic la résiliation est récapitulée et dans le dernier clic, la résiliation est belle et bien notifiée au consommateur pour acter de la fin du contrat dans le délai prévu : date de fin de contrat fixée.

Il est prévu que ce nouveau type de résiliation soit lisible et facilement accessible pour le consommateur. Toute autre formule pour résilier doit être dénuée d'ambiguïté.

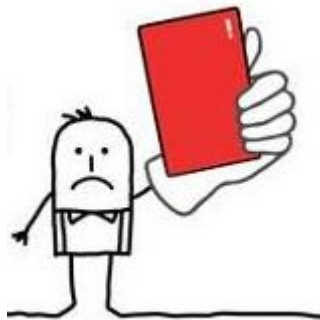
Aussi le professionnel doit délivrer des informations claires : "de manière lisible et compréhensible", et que les conditions de la résiliation soient bien fournies comme le délai de préavis, l'indemnité de rupture, les conséquences de la résiliation.

Afin d'identifier le contrat à résilier, des informations sont à transmettre, ou à confirmer :

- ✓ Le nom et prénom du consommateur, ou si le contrat a été conclu avec une personne morale, sa raison ou dénomination sociale ;
- ✓ L'adresse électronique ou à défaut l'adresse postale du consommateur (permet au professionnel de confirmer la réception de la notification de la résiliation) ;
- ✓ Les références utilisées pour identifier le titulaire et le contrat concerné (numéro de client ou de contrat) ;
- ✓ La date de résiliation souhaitée, sous réserve des dispositions légales ou contractuelles en vigueur ;
- ✓ Lorsque le contrat porte sur un service de communications électroniques, la ligne ou les lignes concernées par cette résiliation.

Attention, L'accès à la fonctionnalité de résiliation ne doit pas être liée à la création par le consommateur d'un espace personnel.

Le non-respect de ces principes sera possiblement sanctionné par les pouvoirs régaliens à l'aide d'une amende administrative d'un montant de 15 000 € maximum pour une personne physique et de 75 000 € maximum pour une personne morale.



4/ Quid de cette réforme pour l'instant ?

La question de l'application de cette réforme sur les sites internet se pose :

- ✓ Les professionnels sont-ils en conformité avec la réforme applicable depuis le 1er juin ?
- ✓ Le bouton résiliation est-il visible pour le consommateur s'il veut résilier ?
- ✓ Tous les principes prévus par le législateur sont-ils bien respectés ?
- ✓ Au vu des sites internet des professionnels des secteurs de l'énergie et de l'assurance, il s'avère intéressant, en cas de problème sur ce nouveau mode de résiliation, d'alerter les services de la DGCCRF, via le site Signal conso afin que la DGCCRF se saisisse du sujet en cas de manquements observés.



Point sur le RGPD après 5 ans d'existence :

Le RGPD, est applicable depuis le 25 mai 2018. Nous arrivons donc cette année à 5 ans d'existence, suite à la transposition des textes européens dans le droit français.

On parle souvent du fameux RGPD notamment au travers des sanctions ou des articles de la CNIL. Il s'agit du Règlement général de protection des données. Il concerne aussi bien les entreprises et entités que les particuliers.

1/ Le RGPD pour les entreprises et entités



De nombreuses entités publiques ou privées : entreprises, administrations, organismes publics, institutions, associations, organisations syndicales... traitent les données personnelles. Ces données personnelles sont variées et le RGPD concerne le traitement de ces données par voie informatique, mais aussi sur des fichiers, quel que soit leur format.

Auparavant, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés régissait la matière. Depuis 5 ans, la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, concernant la protection des données personnelles est venue et a été le véhicule qui a transposé les textes européens comme le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Les données personnelles sont variées, puisqu'elles peuvent concerner le nom, prénom, coordonnées, des photos.

2/ Le RGPD : tout le monde est concerné !

Les personnes morales qui collectent ces données, doivent se conformer à plusieurs principes : le droit d'information, le fait de ne collecter que ce qui est utile et que cette opération soit limitée dans le temps.

Les particuliers disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'interrogation, d'opposition, à l'oubli, à la portabilité par rapport à ces données. Ils peuvent se rapprocher du Délégué à la Protection des données (DPO) pour faire valoir leurs droits.

3/ Les garants du RGPD

Il existe deux garants du RGPD vers lequel l'entreprise et le particulier peuvent se tourner.

✓ Le DPO à l'échelle de l'entité

Le DPO est le Délégué à la protection des données, que doit désigner l'entité qui collecte ces données. Le site de l'entité doit communiquer sur les coordonnées du DPO, afin de pouvoir faire valoir les droits au RGPD.

✓ La CNIL : gardien du RGPD en France

En France, c'est la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) qui dispose d'un pouvoir de contrôle et de sanction par rapport au RGPD.

Comme la DGCCRF, la CNIL peut dresser des amendes administratives mais aussi pénales si elle détecte des manquements au RGPD. Ces amendes peuvent être importantes puisqu'elles peuvent atteindre 2 % à 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial de l'exercice précédent. Le CNAFAL, dans le cadre de son bulletin d'infos, publie régulièrement des informations ou des sanctions de la CNIL.

4/ Que faire en cas de manquement sur vos données ?

Vous pouvez agir auprès de l'entité et du DPO en premier lieu.

Si la réclamation n'aboutit pas, la CNIL peut être saisie si le manquement persiste.

Commission nationale de l'informatique et des libertés

3 Place de Fontenoy

TSA 80715

75334 PARIS CEDEX 07

01 53 73 22 22

Lien vers le service de plaintes en ligne : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

Sélectionnez un thème

CHOIX DE RUBRIQUE

1

PRÉCISION DE LA DEMANDE

2

VOS DÉMARCHES

3

AUTRES CAS

**BANQUE ET
CRÉDIT**

COMMERCE

INTERNET

TÉLÉPHONIE

TRAVAIL

5/ Actualité : attention aux arnaques au RGPD !

En date [du 31 mai dernier](#), la CNIL a alerté sur la nouvelle vague d'arnaques au RGPD qui sévissait tant auprès des professionnels que des particuliers.

La CNIL appelle donc à la vigilance et rappelle de ne jamais divulguer vos coordonnées bancaires. Elle précise aussi qu'elle ne peut obtenir d'indemnisation à la place d'une victime d'arnaque et qu'elle ne sollicite jamais de coordonnées bancaires.

Ces arnaques peuvent avoir lieu par voie postale, par mail ou par téléphone, avec usurpation d'identité de la CNIL et éventuellement affichage frauduleux du numéro de téléphone de la CNIL par le fraudeur.

Pour aller plus loin :

Vous pouvez lire le rapport d'activité 2022 de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/le-rapport-annuel-2022-de-la-cnil>

Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?

Activités en cours :

Les avis, les dernières réunions, l'actualité

Le 6 avril	GT du CNC sur les applications numériques dans l'alimentaire et les cosmétiques (Karine Létang)
Le 11 avril	Médiation Engie (Françoise Thiébault)
Le 12 avril	Réunion avec Engie sur la fin des tarifs règlementés de gaz (Karine Létang)
Le 13 avril	Réunion de concertation Enedis (Françoise Thiébault)
Le 18 avril	Conseil supérieur de l'Energie (Françoise Thiébault)
Le 2 mai	Visio mensuelle avec les conseillers d'Agnès Pannier Runacher (Françoise Thiébault)
Le 22 mai	1ère réunion plénière + groupe de travail sur la sobriété, concertation loi Energie Climat (Françoise Thiébault)
Le 31 mai	Concertation EDF (Françoise Thiébault)
Le 1^{er} juin	Conseil Supérieur de l'Energie (Françoise Thiébault)
Le 2 juin	Groupe de travail sur la sobriété énergétique (Françoise Thiébault)
Le 6 juin	Réunion avec la DDPP de Melun (Karine Létang)
Le 12 juin	Concertation Engie (Françoise Thiébault)
	Réunion du CNC (Claude Rico et Karine Létang)
Le 14 juin	Réunion du Médiateur national de l'énergie avec les associations de consommateurs (Karine Létang)

Activités en cours :
Les avis, les dernières réunions, l'actualité (suite)

Le 15 juin	Visio information fin tarifs réglementés de vente du gaz et offre gaz passerelle d'Engie et Comité de pilotage du plan chaudières (Françoise Thiébault)
	Audition à la Commission des lois au Sénat sur la réforme de l'action de groupe (Claude Rico et Karine Létang)
Le 16 juin	Réunion de concertation GRDF (Françoise Thiébault)
Le 19 juin	Groupe de travail sur la sobriété énergétique (Françoise Thiébault)
Le 20 juin	Conseil Supérieur de l'Energie (Françoise Thiébault)
Le 21 juin	Médiation EDF et groupe de travail sur la sobriété énergétique (Françoise Thiébault)
Le 22 juin	Réunion de concertation EDF (Françoise Thiébault)
Le 29 juin	Réunion d'information à la Direction générale de l'Énergie et du Climat (DGEC) (Françoise Thiébault) et Groupe de travail sur la sobriété énergétique (Françoise Thiébault)
Le 3 juillet	Réunion pour le GT du CNC sur les applications numériques alimentaires et cosmétiques. (Karine Létang)
Le 4 juillet	Réunion entre les associations de consommateurs et la Fédération Bancaire Française. (Karine Létang).
Le 4 juillet	Report d'audience dans l'affaire Chronopost devant la Cour de cassation.

CONSOMAG

Vous pouvez visionner le dernier Consomag du CNAFAL qui traite du gaspillage alimentaire et des dates de péremption des aliments.



Législation, Réglementation

Logement :

Les résidents de logements-foyer dans les DOM-TOM vont pouvoir bénéficier de l'aide personnalisée au logement, par le biais de deux décrets. La métropole est déjà concernée par cette mesure.

[Décret n 2023-248 du 3 avril 2023](#)

[Décret n 2023-249 du 3 avril 2023](#)

Energie :

En cas de non-paiement d'une facture, les fournisseurs ont l'obligation de réduire la puissance avant de couper l'électricité.

[Décret n° 2023-133 du 24 février 2023](#)

Abandon de poste :

Un abandon de poste d'une durée de 15 jours, équivaut à une démission, mais il existe des exceptions.

[Décret n° 2023-275 du 17 avril 2023](#)

Salaire minimum :

Depuis le 1^{er} mai, le Smic est passé à 1 741,20 € brut. Il faut savoir que son montant net est dépendant de l'entreprise du salarié et de son secteur d'activité.

[Arrêté du 26 avril 2023 relatif au relèvement du salaire minimum de croissance](#)

Cyberattaque :

Si vous vous trouvez face à une cyberattaque vous avez 72 heures pour porter plainte.



[LOI n° 2023-22 du 24 janvier 2023 d'orientation et de programmation du ministère de l'intérieur \(1\)](#)



Tabac :

Le prix du tabac a augmenté de 20 à 90 centimes selon les marques de cigarettes. Cette mesure est prévue dans le plan de financement de la Sécurité sociale 2023.

[Arrêté du 30 mars 2023 portant homologation des prix de vente au détail des tabacs manufacturés en France](#)

Commerce alimentaire :

La nouvelle loi "Egalim 3" a pour objectif d'équilibrer les relations entre les agriculteurs et la grande distribution. Ce texte permet aux fournisseurs de denrées alimentaires de rompre des relations avec le distributeur, sans être accusés de rupture abusive.

[LOI n° 2023-221 du 30 mars 2023](#)



Du nouveau pour les piétons :

Les piétons vont expérimenter un nouveau dispositif dédié à leur sécurité : c'est un feu jaune. Pour le moment 7 agglomérations sont concernées.



[Arrêté du 21 avril 2023 portant expérimentation d'une phase jaune de temps de dégagement piéton sur des feux piétons](#)

Allocation :

Les revenus du conjoint ne seront plus pris en compte pour calculer le montant de l'allocation aux adultes handicapés.

[Décret n° 2023-360](#)

Justice :

Le Sénat vient d'adopter en première lecture le projet de loi dit d'orientation et de programmation du ministère de la Justice 2023-2027. L'efficacité de la Justice est recherchée notamment avec le recrutement des fonctionnaires. Le budget alloué est de 11 milliards d'euros.

[Principales mesures](#)

Jurisprudence

Banque :



Un des avocats généraux de la Cour de justice de l'Union européenne précise "qu'à la suite de l'annulation d'un contrat de prêt hypothécaire en raison de la présence de clauses abusives, les consommateurs peuvent faire valoir à l'encontre des banques des prétentions allant au-delà du remboursement de la prestation monétaire mais tel n'est pas le cas des banques".

[Communiqué de presse n°36/23](#)

Immobilier :

La Cour de cassation a considéré qu'"une demande d'indemnisation du préjudice résultant d'une éviction partielle, fondée sur les articles 1636 et 1637 du Code civil, n'est pas nouvelle en appel, dès lors que les acquéreurs avaient formé, en première instance, des demandes fondées sur la base des articles 1625, 1626 et 1630 du même code, tendant à l'exercice du même droit. Par ailleurs, la Haute juridiction a précisé que l'indemnité d'éviction doit s'apprécier, au regard non des caractéristiques du bien qui justifient l'éviction, mais au regard de sa désignation lors de la vente".



[Arrêt du 18 janvier 2023, p. n° 21-16666.](#)

Harcèlement :

Peut-on parler de harcèlement sexuel, lorsque les rapports sont consentis ? Le sujet est évoqué par le biais d'un arrêt rendu par la Chambre sociale de la Cour de cassation.

[Cour de cassation, civile, Chambre sociale, 15 février 2023, 21-23.91](#)

Responsabilité :

Un préjudice ne peut incomber à un propriétaire qui laisse sa piscine sans surveillance et dans laquelle une tierce personne a eu un accident.

[Cour de cassation, civile, Chambre civile 2, 9 mars 2023, 21-18.713, Inédit](#)



Inégalité salariale :

La Cour de Cassation a rejeté le pourvoi d'un employeur et a considéré qu'il est possible pour une salariée de solliciter la communication de fiches de paies de collègues masculins de son entreprise. En l'espèce, ce droit était indispensable à l'exercice du droit à la preuve et proportionnée au but poursuivi, soit la défense de l'intérêt légitime de la salariée à l'égalité de traitement entre hommes et femmes en matière d'emploi et de travail.

[Cour de cassation, civile, Chambre sociale, 8 mars 2023](#)



Données :

La CNIL a sanctionné la société KG COM, qui exploite des sites web de consultations de voyance en ligne, à hauteur de 150.000 euros. Plusieurs manquements au RGPD ont ainsi pu être observés comme le fait de procéder à des enregistrements systématiques des appels téléphoniques, à la collecte de données de santé et d'informations sur l'orientation sexuelle, à la conservation des données bancaires sans le consentement de la personne, à la violation aux règles de cookies.

Explications

Données :

La CNIL aborde le sujet de la sanction adressée à la société de scooter Cityscoot à hauteur de 125 000 euros, suite au manquement sur le principe de la minimisation des données.

[Géolocalisation de scooters de location](#)



Dossier central - Des nouveautés en matière de transport

L'année 2023 voit plusieurs modifications dans le domaine du transport. Ces modifications vont influencer sur la vie des consommateurs, que ce soit dans leur quotidien ou lors de leurs congés.

Ces modifications touchent plusieurs domaines : le ferroviaire, l'aérien mais aussi les transports routiers.



I. L'impact de l'Europe en matière ferroviaire

Le règlement Européen 2021/782

Depuis le 7 juin 2023, les conditions ont changé sous l'influence du [règlement Européen 2021/782](#) consacré aux "droits et obligations des voyageurs ferroviaires".

I.1. L'application du règlement européen

Le texte s'applique assez largement puisqu'il est valable tant sur les trajets internationaux et nationaux que sur des lignes de type TGV ou Intercités. Le texte n'est, par contre, pas forcément applicable pour d'autres trajets, comme les trajets quotidiens des usagers des transports tels que le TER.

Le but affiché de ce règlement est de renforcer la protection des voyageurs et d'encourager davantage les voyages en train. Le texte a également comme objectif "d'accorder les mêmes droits aux voyageurs ferroviaires qui effectuent des trajets internationaux et intérieurs, afin d'élever le niveau de protection des consommateurs dans l'Union et garantir à la fois des conditions de concurrence équitables pour les

entreprises ferroviaires et un niveau uniforme de droits pour les voyageurs".

I.2. Le constat sur des avancées notables en cas de retard ou d'annulation de trains

A. Une meilleure prise en charge pour les voyageurs

Le règlement européen impose aux transporteurs, en cas d'une annulation ou d'un retard de train supérieur à une heure, de tenir informé le voyageur sur l'objet du retard. Il impose également de permettre en pareil cas de continuer son trajet sans frais supplémentaires ou de renoncer à son voyage tout en étant intégralement remboursé, et ce, dans un délai de 30 jours à compter de la demande de remboursement.

B. Une assistance accrue

L'assistance est due aux voyageurs qui ont subi, soit des retards supérieurs à 1 heure, soit une annulation de leur train. L'assistance gratuite est alors prévue selon le texte avec un dispositif pour aider le voyageur tel que des repas et rafraîchissements, en quantité raisonnable, un hébergement si nécessaire, un moyen de tenir informés ses proches.



L'assistance doit concerner aussi les personnes à mobilité réduite qui doivent en plus ne pas être impactés par la discrimination, comme une hausse de tarif.

C. Une nouvelle indemnisation

Le calcul des indemnisations :

Les indemnisations sont en principe dues aux voyageurs dès 1 heure de retard.

Entre 1 heure et 2 heures de retard par rapport à l'heure prévue, l'indemnisation doit correspondre à 25% du prix versé par l'utilisateur.

Si le retard est de plus de 2 heures, le texte prévoit que l'indemnisation sera de 50% du prix du billet du voyageur.

Ce constat positif, est tout de même à nuancer, compte tenu de l'entrée du concept de circonstances exceptionnelles dans ce domaine.

Des Exceptions à l'indemnisation :

Plusieurs cas n'impliquent aucune indemnisation du voyageur :

- 1) **Lorsque le retard est inférieur à une heure.**
- 2) **Si le voyageur a pris son billet en connaissant le retard du train.**
- 3) **Si le train a été impacté par des circonstances exceptionnelles.**

D. Points de vigilance face au règlement

La notion de circonstances exceptionnelles dans le ferroviaire !

Une indemnisation moindre selon le nouveau règlement.

Contrairement à ce qui était appliqué auparavant dans certains pays de l'Union, le règlement européen prévoit, sous son article 19, qu'"**Une entreprise ferroviaire n'est pas tenue de verser une indemnisation** si elle peut prouver que le retard, la correspondance manquée ou l'annulation a été causé directement par, ou était intrinsèquement lié à :

- ✓ ***Des circonstances exceptionnelles extérieures à l'exploitation ferroviaire, telles que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure ou une crise de santé publique majeure, que l'entreprise ferroviaire, bien qu'elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier.***
- ✓ ***Une faute du voyageur, ou le comportement d'un tiers que l'entreprise ferroviaire, bien qu'elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne***

pouvait pas obvier, comme la présence de personnes sur la voie ferrée, le vol de câbles, les urgences à bord du train, les activités de maintien de l'ordre, le sabotage ou le terrorisme, (notion bien connue en matière de transport aérien). Les règlements européens du secteur qui y font référence, viennent toucher le secteur ferroviaire".

E. Le cas en France

Application des compagnies ferroviaires à la carte

Comme en matière de transport aérien, ce sont souvent les dispositifs européens qui s'appliquent. Cependant dans le cadre de la transposition du texte européen en droit français, les principes édictés par le règlement Européen peuvent être appliqués de manière plus favorable en droit interne.



C'est le cas des compagnies ferroviaires Françaises.

Le voyageur doit alors se reporter aux CGV de la compagnie qu'il utilise, pour vérifier suivant la compagnie et le type de transport quelles sont les conditions applicables à son cas.

II. L'exemple de la SNCF

Par exemple, pour la SNCF, les conditions de remboursement sont plus favorables que les dispositions européennes et elles diffèrent suivant le type de trains et suivant le type de billet réservé par l'utilisateur.

A. Sur la notion de circonstances exceptionnelles

Selon les déclarations de la SNCF, suite à l'entrée en vigueur de ces nouvelles dispositions européennes, la garantie G30 ou garantie 30 minutes de retard, qui existait auparavant, subsiste même en cas de circonstances qui pourraient être qualifiées d'exceptionnelles en vertu du nouveau règlement européen.

L'adoption de l'article 19 en droit français est alors plus favorable chez le transporteur SNCF.

En effet, selon la SNCF la fameuse garantie G30 s'applique toujours aux voyages TGV INOUI ou INTERCITÉS. En cas de voyage avec un autre transporteur (OUIGO, Thalys, Eurostar, TER, Transilien,...), il convient de se retourner vers le service client dédié. La demande de compensation G30 en ligne est valable durant 90 jours, à savoir dès l'arrivée du train et jusqu'à 90 jours après.

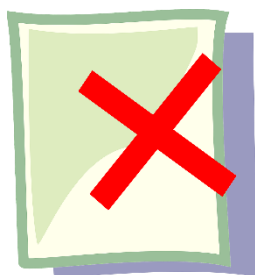
B. Sur le montant des remboursements

De plus, la SNCF a annoncé appliquer également plus favorablement que le texte européen au niveau du montant de l'indemnisation, puisqu'elle prévoit pour un retard de plus de 3 heures, une indemnisation à hauteur de 75%, alors que le règlement ne prévoit à ce stade qu'une indemnisation à hauteur de 50%.

75%

C. L'annulation ou l'échange de billets

La SNCF a depuis le mois de février modifié les conditions d'annulation et les frais d'échange de billets.



Ainsi il est possible pour les billets sans frais hors Ouigo, d'annuler ses billets 6 jours avant le départ, alors qu'auparavant c'était possible 3 jours avant.

Si l'échange ou l'annulation est trop tardive (entre 6 jours et la date du départ) des frais sont dus entre 19 et 15 euros généralement.

Les billets Ouigo conservent pour certains billets des conditions favorables d'échange. Ces billets sont annulables et échangeables avec des frais de 10 euros par trajet et par voyageur.

Si vous avez une question précise sur le sujet, vous pouvez user du site du Centre européen des consommateurs (CEC-France), qui répond à vos questions.

Lien : <https://www.europe-consommateurs.eu/tourisme-transport/voyager-en-train.html>

Foire aux questions sur le sujet :

https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passe-nger-rights/rail/faq/index_fr.htm

III. D'autres modifications pour l'aérien et le transport routier ?

A. L'aérien confronté aux exigences environnementales

Comme tous les transports, la législation fait face aux impératifs environnementaux.

Aussi la Loi Climat et Résilience de 2021 a légiféré au niveau des vols nationaux d'un point de vue de la compensation carbone et de l'interdiction des vols intérieurs nationaux dans certaines conditions.

Le principe de l'interdiction des vols intérieurs

Un [décret du 23 mai 2023](#) est venu interdire certains vols aériens dans le cas où un trajet ferroviaire sans correspondance et pluriquotidien est possible en moins de deux heures trente.

L'article R 330-6-1 du Code de l'aviation civile prévoit ainsi que l'article R. 330-6 du code de l'aviation civile, il est ajouté un article R. 330-6-1 ainsi rédigé : Art. R. 330-6-1

"I.-Les services réguliers de transport aérien public de passagers interdits par le II de l'article L. 6412-3 du code des transports sont ceux pour lesquels une liaison ferroviaire substituable assure, dans chaque

sens, un trajet **de moins de deux heures trente** et qui présente **les caractéristiques suivantes** :

1° Le trajet doit s'effectuer entre des gares desservant les mêmes villes que les aéroports respectivement concernés. Toutefois, lorsque le plus important de ces deux aéroports, au vu du trafic moyen constaté au cours des sept dernières années, est directement desservi par un service ferroviaire à grande vitesse, la gare prise en compte pour l'application des dispositions du présent alinéa est celle desservant cet aéroport ;

2° La liaison est assurée **sans changement de train entre ces gares, plusieurs fois par jour et avec un service satisfaisant**, au sens de l'article 20 du règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté, y compris au regard du caractère abordable des tarifs du transport ferroviaire de substitution. A cette fin, **les fréquences doivent être suffisantes et les horaires appropriés**, compte tenu des besoins de transport des passagers empruntant cette liaison, notamment en matière de connectivité et d'intermodalité, ainsi que des reports de trafic qui seraient entraînés par l'interdiction ;

3° La liaison doit permettre plus de huit heures de présence sur place dans la journée, tout au long de l'année.

II.-Avant chaque saison aéronautique, le ministre chargé de l'aviation civile fait procéder à une évaluation ayant pour objet de déterminer les liaisons aériennes potentiellement concernées pour lesquelles il existe un service ferroviaire de substitution satisfaisant. Il informe les transporteurs potentiellement intéressés des liaisons aériennes susceptibles d'être interdites".

B. Une application du texte limitée

Alors que Clément Beaune, Ministre délégué en charge des transports, avait salué la mesure dans le cadre d'un communiqué de presse, certains éditorialistes et observateurs ont émis des doutes quant à l'efficacité du texte.

En effet, les conditions de suppressions prévues par le législateur sont telles que finalement on estime

que seules trois liaisons seront concernées par l'interdiction à savoir les lignes *:

- Paris-Orly - Bordeaux,
- Paris-Orly - Lyon
- Paris-Orly – Nantes.

[\(Article du Monde sur le sujet du 24 mai 2023\)](#)

- Les vols de Roissy vers ces mêmes destinations ne sont, par exemple, pas touchés par l'interdiction. De plus, l'interdiction ne concerne pas les vols où il y a une correspondance étant donné l'alinéa 2 du texte.



En réalité, les 3 vols concernés par ces interdictions ci-dessus (*) n'étaient plus assurés par la Compagnie Air France depuis la crise sanitaire liée au Covid-19. Il était alors convenu qu'Air France serait bénéficiaire en contrepartie d'un soutien financier du gouvernement et que par ailleurs les autres compagnies ne pourraient plus assurer ce type de vols.

Malgré le discours officiel, la conséquence est que l'application du décret ne permet finalement que de diminuer 2,5% du trafic aérien ce qui n'aura qu'un impact très faible sur les émissions de gaz à effets de serre.



B. Quid du transport routier ?

Une carte officielle des auto-écoles

La sécurité routière a mis en ligne une carte nationale officielle qui recense les auto-écoles via son site : [carte des auto-écoles](#).

Elle permet de visualiser les auto-écoles les plus proches de son domicile, qu'il s'agisse des auto-écoles classiques comme de celles qui sont en ligne. Cette carte est régulièrement mise à jour.

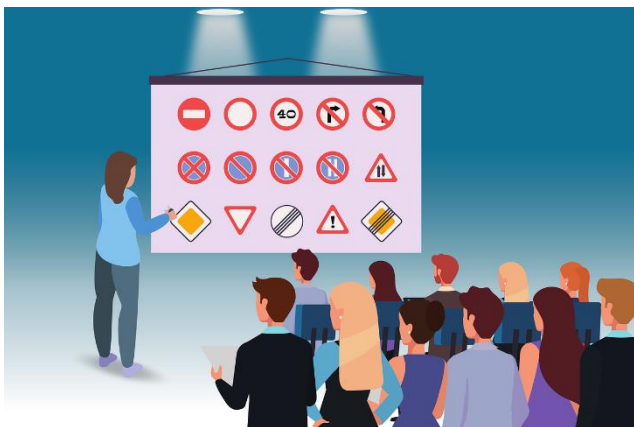
Elle indique aussi si l'auto-école en question bénéficie du label "Ecole de conduite qualité". Ce label répond à certains critères définis dans le [décret n°2019-565 du 6 juin 2019](#). Il doit respecter plusieurs critères d'information et de qualité. Il est valable pour une durée de trois ans. Vous pouvez retrouver ce logo sur les auto-écoles, qui ont obtenu le droit d'user du label.



Vers un permis pour les jeunes de 17 ans

Dès janvier 2024, le permis sera accessible aux plus jeunes, avec la possibilité pour ceux qui passent le permis B, de le passer via la conduite accompagnée, dès 17 ans, puis de conduire seul.

Rappelons que jusqu'à présent, le jeune de 17 ans peut passer le permis B en conduite accompagnée, mais ne peut conduire, qu'en étant accompagné avant qu'il ne soit majeur.



Cette mesure a pour but de favoriser la formation et l'emploi des jeunes en leur permettant plus de mobilité.

Par ailleurs, le gouvernement a décidé d'octroyer une aide financière de 500 euros, aux jeunes en lycée professionnel, afin de faciliter leurs inscriptions au permis.

Ces nouvelles dispositions sont accueillies plus en moins favorablement par les jeunes, les automobilistes, les auto-écoles et par les associations de victimes d'accidents routiers qui peuvent craindre une augmentation du nombre d'accidents routiers, étant donné que selon la sécurité routière, les 18-24 ans sont impliqués dans près d'un accident mortel sur cinq.



Quant aux auto-écoles, elles alertent le gouvernement sur le fait du manque d'inspecteurs pour le permis, ce qui pourrait entraver l'application de cette mesure en 2024.

Nous pouvons constater que l'actualité du secteur est toujours dynamique, car Clément Beaune a annoncé le 7 août, que la taxe sur les billets d'avion allait être renforcée d'ici quelques mois, compte tenu de la taxe européenne sur le kérosène. Une mesure qui pourrait aller dans le sens du gouvernement si cela impacte trop le prix des billets d'avion des consommateurs qui pourront se retourner vers le ferroviaire pour les vols intérieurs.

Communiqués de presse

Pour une alimentation saine et durable pour toutes et tous par une transformation en profondeur de la politique de l'alimentation de la France

<http://www.CNAFAL.org/pour-une-alimentation-saine-et-durable-pour-toutes-et-tous-par-une-transfor>



ACTUALITÉS AIDE AUX CONSOMMATEURS LE CNAFAL DANS LES MÉDIAS Recherchez

CONSOMMATION

Pour une alimentation saine et durable pour toutes et tous par une transformation en profondeur de la politique de l'alimentation de la France

31 mai 2023 |

Lettre ouverte de 70 organisations à l'attention d'Élisabeth Borne pour une Stratégie nationale pour l'alimentation, la nutrition et le climat à la hauteur des enjeux écologiques, de justice sociale et de santé publique.



Lettre ouverte à Madame Elisabeth Borne, Première ministre

JE CRÉE MON COMPTE SUR FAMILLES LAIQUES

En créant mon compte sur familles Laiques, je vais pouvoir recevoir les articles grâce à la NEWSLETTER accéder aux BULLETINS poser des QUESTIONS aux rédacteurs du site obtenir des réponses sur des problèmes DE CONSOMMATION

SE CONNECTER SUR FAMILLES LAIQUES

L'espace membre est temporairement indisponible.

Face à la hausse des tarifs de l'électricité : notre inquiétude pour les familles les plus vulnérables

<http://www.cnafal.org/face-a-la-hausse-des-tarifs-de-lelectricite-notre-inquietude-pour-les-familles-les-plus-vulnerables/>



ACTUALITÉS AIDE AUX CONSOMMATEURS LE CNAFAL DANS LES MÉDIAS Recherchez

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Face à la hausse des tarifs de l'électricité : notre inquiétude pour les familles les plus vulnérables

19 juillet 2023 |

Le CNAFAL tient à exprimer sa profonde préoccupation face à la hausse annoncée des tarifs de l'électricité. Autant il est indispensable de rechercher une sortie progressive du bouclier tarifaire qui a coûté près de 50 milliards d'euros en 2022 et 2023 pour le seul bouclier électricité, autant nous nous devons d'exprimer nos inquiétudes quant à l'impact potentiellement dévastateur de cette hausse sur les ménages les plus précaires.

Base documentaire

Signalement :

La défenseure des droits nous parle du dispositif du lanceur d'alerte et publie son [nouveau guide](#) dédié au sujet.

Danger :

L'Anses évoque l'interdiction théorique de la vente d'appareils de bronzage aux particuliers, comme les méfaits de cette pratique sur la santé.

[Bronzage artificiel : inutile, dangereux... mais toujours autorisé !](#)

Puériculture :

Dans le cadre de ses actions de contrôle, la DGCCRF délivre les derniers résultats de son enquête sur la sécurité des articles de puériculture. 33% des articles soumis au contrôle étaient non conformes à la réglementation.

[Un état des lieux mitigé](#)

Achats :

Le site des "Clés de la banque" vous conseille dans vos achats pour éviter de trop subir la vague inflationniste.

[Courses alimentaires : 5 astuces contre l'inflation](#)

Droits :

Avec 125 456 réclamations reçues en 2022, la Défenseure des droits a traité 9% de plus de réclamations qu'en 2021. L'année 2022 a été marquée par une série de difficultés récurrentes qui ont poussé les usagers de services publics à se tourner vers la Défenseure des droits.

[Le rapport d'activité 2022 du Défenseur des droits](#)

Réclamations :

La DGCCRF vient de publier son baromètre des réclamations de 2022. Les services de l'Etat constatent, que depuis 2021, les secteurs visés par les réclamations sont la restauration, le secteur de l'automobile, les médias et les grandes magasins d'alimentation.

[Bilan annuel du baromètre des réclamations et des signalements des consommateurs](#)

Internet :

Devant les pratiques parfois douteuses des influenceurs sur les réseaux sociaux, la DGCCRF délivre des conseils au consommateur à ce sujet.

[Promotion faite par les influenceurs et achat via les réseaux sociaux](#)

Bien gérer son budget :

L'institut pour l'éducation financière du Public qui gère le site "La Finance pour tous", associé à la Banque de France a créé un jeu d'éducation budgétaire nommé "scènes d'argent". Les utilisateurs peuvent apprendre de manière ludique à gérer leurs finances.



["Scènes d'argent", le nouveau jeu narratif de la Banque de France](#)

[Le jeu d'éducation financière](#)

Associations de consommateurs :



Le site de l'INC innove en réactualisant sa rubrique "Trouvez une

association proche de chez vous" avec un nouveau système de géolocalisation et une carte interactive.

[La rubrique "trouvez l'association la plus proche de chez vous" se modernise](#)

Logement :

Retrouvez des informations sur la rénovation de l'habitat sur le site gouvernemental "France-renov.gouv.fr" notamment avec le nouveau guide des aides financières 2023 ou à l'aide des conseillers dédiés.



[France Rénov' : la rénovation énergétique pour tous !](#)

[MaPrimeRénov' et les autres aides financières](#)

La Revue Info-Conso, destinée à être pour vous une source de références, 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