

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

**Service Juridique consommation du
CNAFAL :**

Karine Létang

juristeconso@cnafal.net**Rédacteur :**Karine Létang avec la participation de
Sylvie Eibicht, du secrétariat pour la mise en
page**L'info conso du CNAFAL
3ème trimestre 2024****Dossier central :
Inscription à la salle de sport,
attention à vos droits !****Table des matières**

Edito - Actualité du secteur consommation de septembre et octobre.....	3
Mon avis de taxe foncière est arrivé, que dois-je savoir ?	4
Actualité sur la fraude au faux conseiller bancaire, une bonne nouvelle pour les consommateurs !	6
Le bail réel solidaire, quel est ce dispositif ?	7
Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?	8
Législation, Réglementation	10
Dossier central : Inscription à un club de sport, attention à vos droits !	11
Jurisprudence	15
François Vetter nous parle d'une étude inter associative menée par le CNAFAL et Priartem sur les audioprothèses :	16
Base documentaire.....	17

Programme de la revue

L'Edito de la revue Info-Conso sera consacré à l'actualité du secteur consommation.

Le dossier central porte sur les inscriptions en salle de sport.

Dans ce numéro, nous ferons un point sur l'actualité en matière de fraudes, de baux et de taxe foncière.

Comme à l'accoutumée, le lecteur pourra parcourir la rubrique législative et jurisprudentielle eu 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 - Actualité du secteur consommation de septembre et octobre

• ULCC :



UNION LAÏQUE
ET CITOYENNE
DES CONSOMMATEURS

Le rapport d'activité intermédiaire 2024_national et local du CNAFAL et ses partenaires de l'ULCC, l'Adeic et l'ALLDC a été transmis le 7 octobre à la DGCCRF. Le versement de la moitié de la subvention a également été versée fin juillet, suite à l'examen de notre rapport d'activité ULCC de 2023. Le montant de la subvention reste stable pour cette année pour les membres de l'ULCC.

A noter que la DGCCRF nous a avertis que sur son site, nous apparaissions désormais uniquement en tant qu'association de consommateurs sous le sigle de l'ULCC, compte tenu de notre agrément consommation qui passe via l'ULCC. Les associations locales de notre réseau qui agissent dans le secteur consommation ont été informées de cette modification et ont aussi eu des indications sur ce point.

Depuis début octobre, un nouveau salarié de l'ULCC est employé pour 7 heures par semaine pour s'occuper de la gestion du secrétariat de l'ULCC afin de soulager nos trois organisations dans certaines tâches.

• Quid du chèque énergie ? Une situation encore non résolue !

Le CNAFAL a réagi une fois de plus sur la situation des bénéficiaires du chèque énergie en 2024, mais également pour 2025. Pour rappel, le CNAFAL avait fédéré le mouvement associatif sur le sujet compte tenu de la perte des fichiers et des bénéficiaires des chèques avec la fin de la taxe d'habitation qui permettait jusque-là grâce à un croisement de fichiers : impôt sur le revenu et taxe d'habitation, de détecter les bénéficiaires des chèques. Finalement après le [CP du 10 avril 2024](#), un dispositif, via [le site internet](#) de l'Agence de Services et de paiement, avait été créé afin de permettre [d'identifier les bénéficiaires](#) non détectés par les services fiscaux. Plusieurs articles de presse ont pu mettre en valeur l'action du CNAFAL sur le sujet en ce début octobre et alerter les consommateurs sur le sujet. Le but affiché étant de sensibiliser les parlementaires et la DGAC sur le sujet.



Désormais, l'identification des bénéficiaires du chèque n'est pas réglée mais de plus le Projet de loi de finances de 2025, prévoit que l'automatisation de l'envoi des chèques énergie ne soit plus assurée. Comme indiqué dans notre [dernier CP du 16 octobre](#), cette mesure pourrait non seulement entraîner une plus grande perte des bénéficiaires, qui devraient alors faire leur demande sur un site dédié, mais, de plus, cette manœuvre semble être un moyen pour l'Etat de faire des économies sur ce volet à l'heure où des solutions sont recherchées, face au déficit budgétaire.

D'autres actions sont prévues par les organisations de consommateurs afin de faire valoir les droits des bénéficiaires. Les parlementaires sont notamment alertés sur la situation afin de peser sur le PLF 2025.

• Journée précarité énergétique :



Pour rappel, comme évoqué dans notre bulletin d'info n° 720, nous participons à la [quatrième édition de la journée sur la précarité énergétique](#) le 12 novembre prochain.

A ce titre, des événements sont programmés, comme vous pouvez le voir sur le site.

Le CNAFAL propose notamment un webinaire de 10h à 12h, sur le sujet du chèque énergie, auquel le réseau et les associations sont conviés.

Mon avis de taxe foncière est arrivé, que dois-je savoir ?

En 2023, la plupart des contribuables ont vu leur taxe foncière augmenter avec une hausse moyenne de 7 % alors que certains voyaient ce montant exploser avec une hausse proche ou supérieure à 100 %.

Cette année, la hausse moyenne est de 3,9 % pour les contribuables.

1. Quand dois-je payer ma taxe ?

Le paiement peut s'effectuer en ligne avant le **20 octobre** à minuit ou au **15 octobre** pour les paiements par chèque, virement ou espèces. Mais attention, si le montant à payer est supérieur à 300 euros, seul le paiement en dématérialisé est possible. (Article 1681 sexies du Code général des impôts).



2. Quelle est la date butoir pour solliciter la mensualisation pour 2025 ?

Pour le paiement de la taxe foncière 2025, vous pouviez adhérer à la mensualisation jusqu'au 30 juin 2025.

3. Existe-t-il des conditions pour être exonéré, obtenir un dégrèvement ou encore un plafonnement de sa taxe foncière ?

Le Code des impôts prévoit plusieurs situations au niveau du paiement de la taxe foncière.



Des cas d'exonérations de la taxe foncière existent, mais il faut remplir deux conditions cumulatives :

Il s'agit des conditions d'âge (plus de 75 ans), d'invalidité et de ressources : le **revenu fiscal de référence (RFR)** figurant sur votre avis d'impôt, doit être inférieur aux limites de revenus fixées par [l'article 1417-I du Code général des impôts](#).

Il existe aussi des cas de dégrèvement à hauteur de 100 euros. Pour cela, il faut aussi être dans la tranche d'âge comprise entre

les plus de 65 ans et les moins de 75 ans au 1^{er} janvier de l'année d'imposition. Le **revenu fiscal de référence (RFR)** ne doit également pas dépasser les limites de revenus fixées par [l'article 1417-I du Code général des impôts](#).

Ces cas d'exonération ou de dégrèvement sont appliqués automatiquement par les services fiscaux.

Vous pouvez également bénéficier d'un **plafonnement de taxe foncière**, si jamais vous répondez à des critères de revenus d'après [l'article 1417-II du Code général des impôts](#). Votre RFR doit alors être inférieur à 29 288 euros pour la première part de quotient familial, puis répondre à d'autres critères de ressources en cas de parts en plus. Ce dispositif permet aux contribuables concernés, de bénéficier d'un dégrèvement de leur cotisation de taxe foncière supérieure à 50 % de leurs revenus.

Par contre, ce type de dispositif nécessite à la fois de payer sa taxe foncière à l'échéance et de remplir une demande de plafonnement via un [formulaire dédié](#) et de l'adresser à son centre de finances publiques.



4. J'ai des difficultés de paiement pour payer ma taxe foncière, comment faire ?

Une [demande d'étalement peut être demandée pour payer ses impôts](#), via son espace personnel ou par le biais de son centre des impôts. Des justificatifs notamment sur les causes invoquées doivent être joints au dossier, afin d'obtenir une réponse sur sa demande.

Une demande de remise gracieuse peut aussi être faite, mais dans des circonstances exceptionnelles.

Ces demandes sont examinées au cas par cas et sont traitées dans les deux mois auquel cas, la demande sera rejetée.

Les exonérations et dégrèvement pour la taxe foncière sur les propriétés bâties

5. Puis-je faire une réclamation en cas d'erreur sur cet impôt ?

Il est possible de faire [une réclamation sur cet impôt](#), soit par courrier soit via son espace personnel, tout en joignant les pièces qui pourront permettre d'examiner le dossier.

Cette demande [doit être effectuée avant le 31 décembre 2025](#) et ne doit pas non plus dispenser de paiement de la taxe.



Actualité sur la fraude au faux conseiller bancaire, une bonne nouvelle pour les consommateurs !

1. Une bonne nouvelle en ce début octobre !

Suite à une réunion de l'Arcep du 4 octobre avec les associations de consommateurs, à laquelle nous avons participé, l'Arcep nous a annoncé que depuis le 1er octobre 2024, les opérateurs devaient désormais procéder à une coupure de l'appel quand ils détectent un appel non authentifié vers un numéro fixe, c'est-à-dire un numéro de téléphone qui apparaît et imite celui d'un interlocuteur, mais qui n'émane pas de la personne qui a ce numéro. De ce fait, il usurpe un vrai numéro.



2. Le contexte :

En effet, depuis plusieurs années, l'arnaque au faux conseiller bancaire surfe sur ce type d'usurpation de numéro et d'identité.

Il a prospéré comme nous avons pu le voir lors de nos permanences ou dans la presse. Elle a impacté de nombreux consommateurs ou encore des entreprises dont certains ont subi un fort préjudice financier, pour plusieurs milliers d'euros.

La technique : les fraudeurs, en usurpant l'identité de la banque de la victime potentielle et en utilisant le vrai numéro de votre banque, se font passer pour votre banquier ou le service fraude de votre banque. Par ce stratagème et un discours bien ficelé, la victime est confiante. Les fraudeurs demandent alors aux victimes de communiquer les codes de sécurité des comptes bancaires, pour pouvoir prélever des fonds bancaires. Il connaît de nombreuses informations sur la victime : nom, adresse, nom de la banque, du conseiller bancaire obtenues sur le darknet, ce qui permet de mettre en confiance la potentielle victime.



Pour rappel, il ne faut en aucun cas communiquer vos codes bancaires quel que soit l'interlocuteur. Nous en avons parlé lors de plusieurs formations du CNAFAL sur les fraudes. Voici des [informations](#) sur cette arnaque :

3. Une avancée dans cette disposition de la Loi Naegelen de 2020 qui devait voir le jour en juillet 2023 !

LOI n° 2020-901 du 24 juillet 2020

Depuis le 1er octobre, si les opérateurs arrivent bien à procéder à cette coupure vers les appels sur les téléphones fixes, ce type de fraude va logiquement diminuer. Ce mécanisme de coupure est prévu légalement par la [Loi Naegelen du 24 juillet 2020](#), visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, mais n'était pas appliqué jusqu'à présent.

4. Des avancées fortement attendues par les consommateurs et les organisations de consommateurs !

La coupure doit aussi intervenir, en vertu de cette loi importante en matière de démarchage téléphonique, pour les appels **vers les téléphones mobiles**.

L'Arcep nous a indiqué que les opérateurs travaillaient actuellement pour que le mécanisme d'authentification soit également applicable pour ces appels, mais pour l'heure aucune information ne nous a été transmise, sur une date éventuelle où le dispositif serait applicable sur la totalité du réseau téléphonique !

Nous suivrons ce dossier avec attention étant donné son impact sur les fraudes.

Le bail réel solidaire, quel est ce dispositif ?

1. Quel est le principe du bail réel solidaire (BRS) ?

Ce bail permet à certains ménages d'accéder plus facilement à la propriété. Ce bail n'est possible que sous conditions de ressources et selon la zone géographique où est situé le bien. Pour vérifier si vous êtes éligible au dispositif, vous pouvez user d'un simulateur dédié.

Attention, avec ce nouveau bail, le propriétaire possède le logement mais pas le terrain dont il dispose uniquement et loue à un organisme foncier agréé. De ce fait, le propriétaire doit verser une redevance pour la location du terrain à l'organisme en question.



Le réel avantage avec ce BRS, est de pouvoir bénéficier d'un logement à un prix très avantageux. On estime que les logements mis en vente en BRS sont **30 à 50% moins cher** que ceux mis en vente dans le marché traditionnel. Les prix des biens sont **encadrés et contrôlés par l'État**.

Le bien doit être le logement principal des bénéficiaires du BRS.

Ce dispositif est-il réellement nouveau ?

Ce bail existe depuis 2017, mais un décret récent du 16 juillet 2024 est venu préciser certains points du dispositif.

2. Comment puis-je trouver un logement dans le cadre d'un BRS ?

Il existe plusieurs moyens de trouver un logement avec un BRS :

- ✓ A l'aide du simulateur du ministère du logement qui recense ces logements.
- ✓ En vous adressant à des agences immobilières qui en proposent.
- ✓ En recherchant ce type de biens à l'aide des Organismes de foncier solidaire.

3. Ce type de bail a-t-il d'autres particularités ?

Le BRS est valable entre 18 et 99 ans. Il est possible de vendre le bien mais son prix n'est pas libre, il doit répondre à certains principes. La plus-value à la vente est notamment limitée.

La vente du bien ne peut bénéficier qu'à un particulier éligible au dispositif.

La transmission du bien est possible aux ayants-droits, mais également à la condition que ces derniers soient éligibles au dispositif. Si ce n'est pas le cas, ces derniers auront un délai d'un an pour trouver de nouveaux propriétaires.

Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?

Activités en cours :

Les avis, les dernières réunions, l'actualité

Le 1^{er} juillet 2024	Envoi des documents sur l'activité 2024 du secteur consommation des membres de l'ULCC à la DGCCRF, (Karine Létang, Patrick Belghit).
Le 3 juillet 2024	Réunion de concertation entre GRDF et les organisations de consommateurs, (Françoise Thiebault).
Le 4 juillet 2024	CP du CNAFAL sur le chèque énergie.
Le 4 juillet 2024	Séance au Conseil Supérieur de l'Energie, (Françoise Thiebault).
Le 4 juillet 2024	Avis donné au CNC sur le projet d'arrêté contrat type catégorie B du permis de conduire, (Karine Létang, Claude Rico).
Le 5 juillet 2024	Interview TF1 sur le chèque Energie (pour le journal de TF1), (Françoise Thiebault).
Le 17 juillet 2024	Réunion de la Fédération bancaire Française : actualité, retour sur la campagne sur les fraudes, les clefs de la Banque., (Karine Létang).
Le 25 juillet 2024	Réunion au Conseil Supérieur de l'Energie.
Le 26 juillet 2024	Envoi des données du CNAFAL pour le bénévolat et les comptes du CNAFAL pour la DGCCRF avec l'ULCC., (Karine Létang).
Le 29 août 2024	Désignation des nouveaux membres du Conseil national de l'Alimentation (CNA) pour le nouvel arrêté de nomination.
Le 3 septembre 2024	Réunion avec Aprifel pour l'ULCC, sur le projet de l'éducation des enfants aux fruits et légumes, (Karine Létang).
Le 3 septembre 2024	Réunion des organisations de consommateurs avec l'INC sur les courriers reçus sur la rénovation énergétique, (Karine Létang).
Le 4 septembre 2024	Réunion de l'ULCC concernant le site internet de l'ULCC, (Julien Léonard, Karine Létang).
Le 10 septembre 2024	Participation au webinaire FNE (volet 1) sur les pesticides, (François Vetter).
Le 11 septembre 2024	Réunion de bureau du COFRAC, (Françoise Thiebault).
Le 12 septembre 2024	Participation au webinaire FNE/ADEME sur la sobriété numérique, (François Vetter).
Le 12 septembre 2024	CNA - groupe de travail : "l'alimentation, vecteur du bien vieillir", (Françoise Thiebault).
Le 13 septembre 2024	Avis donné au CNC suite à la consultation sur le projet d'arrêté relatif à l'obligation d'affichage d'une comparaison des coûts des carburants conventionnels et alternatifs en station-service, (Karine Létang et Claude Rico).
Le 13 septembre 2024	Atelier EDF / OC sur les Certificats d'Economies d'Energie, (Françoise Thiebault).

Le 17 septembre 2024	Réunion-débat sur l'impact du numérique à l'initiative d'Agir pour l'Environnement (François Vetter).
Le 17 septembre 2024	COFRAC : formation des nouveaux administrateurs, (Françoise Thiebault).
Le 19 septembre 2024	Réunion des organisations de consommateurs avec Aprifel, (Patrick Charron).
Le 20 septembre	EDF - échange avec les OC sur les consultations de la CRE : évolution des TRVE, et préparation bilan des TRV, (Françoise Thiebault).
Le 20 et 21 septembre 2024	CA de France Nature Environnement (FNE), (François Vetter).
Le 24 septembre 2024	Réunion des organisations de consommateurs avec le bureau de la DGCCRF en charge des communications, (Karine Létang).
Le 25 septembre 2024	Réunion entre EDF et les organisations de consommateurs : mobilité, (Françoise Thiebault).
Le 30 septembre 2024	Réunion avec le Médiateur EDF puis déjeuner avec le président d'EDF, (Françoise Thiebault).

CONSOMAG

Vous pouvez visionner les derniers Consomag du CNAFAL diffusé sur les chaines de France télévision :

[Les règles d'ouverture d'un compte bancaire pour un enfant](#)

[Les obligations des bailleurs de logements classés F ou G](#)



Législation, Réglementation

Numérique :

Les fabricants de matériels connectés sont soumis à de nouvelles obligations afin de protéger les enfants contre toute cyberattaque, que ce soit au niveau sexuel ou moral. C'est un dispositif [de contrôle parental](#) qui est mis en place dès le premier jour d'utilisation de l'équipement.



Education :

La [circulaire du 26 juin 2024](#) sur la rentrée scolaire 2024, fait état de réformes concernant les lycées professionnels, l'enseignement du français et des mathématiques, ou bien les évaluations de début d'année.



Immobilier :

Face aux problèmes de fiabilité de certains diagnostics immobiliers, [un nouvel arrêté du 20 juillet 2023](#) traite des critères de certification des diagnostiqueurs, des organismes de formation et des accréditations des organismes de certification. Il tend à renforcer les exigences de compétences et critères de certification des diagnostiqueurs destinés à établir un diagnostic de performance énergétique.



Logement :

La législation a changé en matière de Diagnostics de Performance Énergétique (DPE), pour les petits logements de moins de 40 m². Comment s'y retrouver ? Vous pouvez télécharger une nouvelle étiquette avec ce DPE [grâce au site de l'ADEME](#).



Droit funéraire :

En vertu d'un [décret du 10 juillet 2024](#), le délai pour incinérer ou mettre en terre un défunt est allongé à 14 jours (au lieu de 6 jours).

Décret n° 2024-790 du 10 juillet 2024 :

Professions juridiques réglementées :

Plusieurs décrets du 14 août 2024, applicables dès le 1er septembre prochain, ont été publiés dans le Journal officiel du 17 août 2024. Ils visent les professions juridiques réglementées suivantes : d'[avocat](#), de [notaire](#), de [commissaire de justice](#), de [greffier du tribunal de commerce](#), et d'[avocat au Conseil d'État et à la Cour de cassation](#).



Electroménager :

Après l'indice de réparabilité, en application de [l'arrêté du 5 avril 2024](#) et du [décret 2024-316 du 5 avril 2024](#) va naître dès 2025, [l'indice de durabilité](#) sur les téléviseurs et les lave-linges. Proche de l'indice de réparabilité, ce dernier indiquera aussi la fiabilité du produit.

Dossier central : Inscription à un club de sport, attention à vos droits !

Le mois de septembre est le signe de la reprise d'activité pour chacun, qu'elles soient culturelles ou sportives notamment via les salles de sport.

Mais en date du 23 septembre 2023, la Commission des clauses abusives (CCA), dont est membre le CNAFAL, a formulé une [recommandation 24-01](#) dans ce domaine, suite à une analyse juridique qu'elle a effectuée sur de nombreuses clauses abusives contenues dans les contrats de clubs de sport.

Le constat est sévère pour certains, car pas moins de 67 clauses abusives ont été observées lors de l'analyse des 70 contrats.

Il s'agit notamment de clauses limitatives de responsabilité au niveau des vols, des accidents, des problèmes dans la collecte de données personnelles du consommateur adhérent au club de sport.



1. Quel est le constat de la CCA ?

Quels types de clauses sont visées ?

La CCA s'appuie logiquement sur les dispositions de [l'article L. 212-1 du Code de la consommation](#) pour affirmer que ces clauses sont abusives. En effet, d'après les premiers alinéas de l'article : *"Dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. Sans*

préjudice des règles d'interprétation prévues aux articles 1188, 1189, 1191 et 1192 du code civil, le caractère abusif d'une clause s'apprécie en se référant, au moment de la conclusion du contrat, à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses du contrat. Il s'apprécie également au regard de celles contenues dans un autre contrat lorsque les deux contrats sont juridiquement liés dans leur conclusion ou leur exécution".

La CCA recommande donc de ne pas mettre dans ces contrats de clauses qui visent à :

- ✓ **Exclure toute responsabilité du professionnel en cas de conséquence préjudiciable sur la santé du consommateur** liée à sa pratique sportive au sein du club.
- ✓ Permettre au professionnel de pouvoir **recueillir le consentement du consommateur quant à l'utilisation de son image** à travers tout type de support et de manière indéterminée dans le temps avant même toute captation de l'image.
- ✓ Interdire au consommateur de disposer d'un **droit à rémunération quant à l'utilisation de son image** par le professionnel.
- ✓ **Faire céder par le consommateur au professionnel son droit à l'image de manière illimitée dans le temps et sans restriction** aucune quant à la nature des moyens de diffusion.
- ✓ Donner au professionnel, pour des contrats conclus à durée déterminée, en dehors du cas prévu à l'article R. 212-4, 4ème alinéa du code de la consommation, **le droit de modifier unilatéralement les horaires d'ouverture, de fermeture du club, le programme des cours** en supprimant une des activités offertes.
- ✓ Imposer au consommateur d'entreposer ses effets personnels dans les vestiaires ou casiers verrouillés, de prévoir que ces vestiaires ou casiers **ne font l'objet d'aucune surveillance spécifique**.
- ✓ **Exclure la responsabilité du professionnel pour les vols** commis à l'intérieur de l'établissement.

- ✓ Mettre en œuvre un plafond maximum d'indemnisation du consommateur en cas de manquement du professionnel à l'exécution de ses obligations contractuelles.
- ✓ Constater l'adhésion du consommateur à un règlement intérieur auquel il est fait référence dans le contrat sans garantir que le consommateur ait été mis en mesure d'en prendre connaissance avant la conclusion du contrat.
- ✓ Permettre au consommateur de pouvoir exercer son droit à rétractation, en cas de conclusion à distance d'un contrat de club de sport à caractère lucratif, au moyen d'un formulaire de rétractation uniquement disponible dans les locaux du professionnel.
- ✓ Conférer au professionnel le droit exclusif d'interpréter les éléments qui permettent d'accorder ou non au consommateur une suspension du contrat de club
- ✓ de sport à caractère lucratif.
- ✓ Interdire le recours à la lettre recommandée avec accusé de réception électronique à des fins de résiliation du contrat.
- ✓ Ne pas permettre de s'assurer que le consentement du consommateur a bien été recueilli, lorsque ledit consentement constitue la base légale du traitement de données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale.
- ✓ Priver le consommateur de la connaissance exacte des finalités de traitement de ses données à caractère personnel.



**Commission
des clauses
abusives**

2. Quels sont vos droits et comment réagir en cas de litiges ?

Les droits du consommateur sur ce secteur

Obligations de la salle de sport

Comme tout professionnel, la salle de sport doit respecter les dispositions de [l'article L 111-1 du Code de la consommation](#) et avant la signature du contrat communiquer :

- ✓ Le prix des divers abonnements, les frais de dossier, d'inscription et autres options payantes, comme la fontaine à boissons.
- ✓ Les modalités de paiement.
- ✓ La date ou le délai auquel le professionnel s'engage à exécuter le service.
- ✓ La durée du contrat : s'agit-il d'un contrat à durée déterminée ou à tacite reconduction.
- ✓ Des informations relatives à l'identité du professionnel qui gère la salle.
- ✓ Les caractéristiques du service : les activités, les horaires d'ouverture, les plannings des cours et des activités, le règlement intérieur.
- ✓ Le traitement des réclamations : adresse et mail du service client.
- ✓ Les conditions de sa résiliation du contrat en cas de blessures, de maladie, de déménagement par exemple.
- ✓ La possibilité de recourir au médiateur désigné par le club de sport et ses coordonnées.

Le contrat doit être communiqué au consommateur sur un support durable, même si le contrat est souscrit à distance.

En cas de souscription à distance, le délai de rétractation de 14 jours doit être rappelé et le bulletin de rétractation doit être communiqué au consommateur.



3. L'inopposabilité d'une clause abusive

Pour rappel, une clause réputée abusive du fait de la loi n'est pas opposable au consommateur, partie le plus faible au contrat et signataire de contrats d'adhésion.

La recommandation évoquée par la CCA peut alors servir de base pour invoquer le fait qu'une clause similaire sera abusive et afin de l'invoquer face au service client de la salle de sport.

Comment réagir en cas de litige ?

En cas de litige, il convient d'écrire au service client de la salle de sport afin d'exposer son problème.

Les conditions générales du contrat doivent aiguiller le consommateurs, sauf si une clause est abusive.

Une association de consommateurs agréée peut aider l'adhérent de la salle, s'il veut faire un courrier, appuyer la demande du consommateur, ou s'il a un doute sur ses droits vis-à-vis de la salle de sport.



Si le litige perdure, il faut ensuite saisir par écrit le médiateur qui est notifié dans le contrat en communiquant les échanges de courrier, le contrat pour que le médiateur puisse examiner correctement le dossier. Normalement, le médiateur dispose de trois mois, pour répondre au consommateur mais parfois les délais de traitement des dossiers sont plus longs.



L'adhérent peut aussi aller sur le site gouvernemental Signal conso dans l'onglet « [Transport en commun,](#)

[voyage, loisirs](#) » pour signaler un ou plusieurs éléments qui lui semble illégaux ou étonnants.

4. Un phénomène nouveau ?

Etat des lieux antérieur sur le secteur

Le sujet n'est pas nouveau car déjà en 2017, suite à [une enquête](#), les services de la DGCCRF avaient déjà relevé des irrégularités sur les contrats des salles de sport avec un taux d'anomalies de 67% parmi les 546 établissements visés.

En dehors des clauses abusives, la DGCCRF avaient noté des anomalies au sujet des défauts d'information sur les prix et conditions générales de vente, des pratiques commerciales trompeuses.



Il s'agissait notamment d'omission des frais d'inscription, l'indication d'un prix correspondant uniquement au premier mois, alors que le prix augmente les mois suivants, la mise en avant d'activités non dispensées, la mise en avant de promotion alors qu'il s'agit d'offres valables tout au long de l'année, une offre promotionnelle plus onéreuse que l'offre sans promotion, de fausses allégations concernant les diplômes obtenus par le personnel de la salle, des horaires erronés.

De nombreuses clauses abusives, notamment des clauses dites noires, selon le Code de la consommation, avaient été relevées par les services de l'Etat.

Les principales clauses noires observées, sont relatives à des clauses identiques à celles relevées par le CCA : possibilité de modification unilatérale de la part du professionnel des horaires, tarifs ou prestations proposés, l'adhésion du consommateur à des clauses ne figurant pas au contrat ; le dégageant de la responsabilité du professionnel en cas d'accident ou de vol, la restriction d'accès aux salles.

Des anomalies avaient également été mises en lumière comme le défaut de remise de notes, des manquements au niveau de la vente à distance, de démarchage, de règles de qualification pour l'exercice de certaines professions, de défaut d'emploi de la langue française et de défaut de mention sur les coordonnées de médiateur.

5. Comment assainir le secteur ?

Au vu des éléments des enquêtes de 2017 puis de celles de la CCA, il convient absolument d'assainir le secteur.

Ce type de clauses requiert alors une alerte des services de la DGCCRF, une vigilance des associations de consommateurs qui disposent du pouvoir d'agir en justice afin de faire valoir les droits des consommateurs.



Les acteurs du monde consommériste doivent se saisir encore plus du sujet.

Nous déplorons malheureusement le fait que parfois ces acteurs voient leurs manœuvres et actions limitées par des budgets contraints.



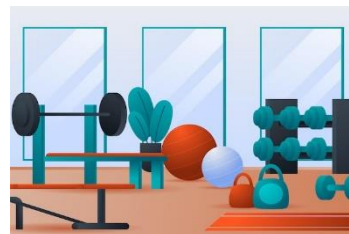
Communiqué de presse du 23 septembre 2023

LA COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES RECENSE 67 CLAUSES ABUSIVES DANS LES CONTRATS DE CLUBS DE SPORT À CARACTÈRE LUCRATIF

S'abonner à une salle de sports -Les points de vigilance



Les salles de sport et centres de remise en forme vous souhaitez vous inscrire



Les salles de sport et centres de remise en forme : que faire en cas de litiges ?



L'adhésion à une salle de sport ou de remise en forme

Salles de sport et de remise en forme : attention aux contrats !

Jurisprudence

Transports aériens :

La [Cour de justice de l'Union Européenne](#), a considéré qu'un consommateur ayant réservé un voyage à l'étranger, peut attirer l'organisateur devant la juridiction du lieu de son domicile, en vertu du règlement européen Bruxelles I bis.



Equipement :

L'INC fait le point sur la [jurisprudence en matière de volets roulants](#), que ce soit en situation classique ou pour les logements du bord de mer.

Tourisme :

Dans deux affaires jointes, la Cour de Justice de l'Union Européenne a examiné les cas de voyageurs qui avaient annulé leurs voyages à forfait, durant la pandémie de Covid-19. À la suite de la faillite de leurs organisateurs de voyages respectifs, ils se retournent vers les assureurs des deux compagnies, pour obtenir le remboursement des prestations. [La juridiction](#) ne fait pas de distinction entre le cas des voyageurs à forfait et considère que "la garantie conférée aux voyageurs contre l'insolvabilité de l'organisateur de voyages à forfait s'applique aussi lorsqu'un voyageur annule le voyage en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et que, après cette résiliation, l'organisateur devient insolvable".



Sanctions de la CNIL :

La CNIL et son homologue Néerlandais ont mené des investigations à la suite d'une plainte visant Uber, lesquelles ont donné lieu à une forte sanction. En effet, une [amende a été dressée à hauteur de 290 millions d'euros](#) contre la société Uber pour avoir transféré des données personnelles hors l'Union européenne sans garanties suffisantes.

La CNIL a aussi infligé [une amende de 800.000 euros](#) à l'encontre de la société CEGEDIM SANTÉ pour avoir notamment traité des données de santé sans autorisation. Cette société est amenée à traiter de nombreuses données sensibles car elle édite et vend des logiciels de gestion à de nombreux médecins de ville exerçant en cabinet et en centre de santé.

Sanctions

Energie :

Le Comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a dressé une [sanction à hauteur de 6 millions d'euros contre Ohm Energie](#) compte tenu d'un abus constaté sur le droit d'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH).

Concurrence :

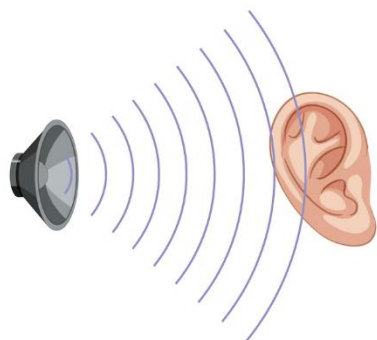
L'Autorité de la concurrence a [sanctionné la société Distribution du Domaine d'Uby](#), producteur de vin IGP Côtes de Gascogne, pour ses pratiques visant à imposer des prix de revente minimaux à ses distributeurs.

Pratiques commerciales trompeuses :

Suite à des signalements et une enquête de la DDPP des Alpes-Maritimes, la DGCCRF a bloqué l'accès du site internet rivierabudget.com dans le cadre de ses pouvoirs de [réquisition numérique](#). En effet, l'Etat a pu constater qu'il s'agissait d'un site avec un service de réservation de logements inexistant avec une fausse identification de la société.

François Vetter nous parle d'une étude inter associative menée par le CNAFAL et Priartem sur les audioprothèses. Des recommandations vous sont présentées :

Existe-t-il des audioprothèses n'émettant pas de radiofréquences ?



Les personnes intolérantes aux champs électromagnétiques, et de façon plus générale, toutes celles qui veulent éviter d'exposer leur cerveau aux radiofréquences sont bien embarrassées quand elles se voient dans l'obligation de s'équiper d'aides auditives depuis que tous les modèles sur le marché sont communicants.

Une action inter associative regroupant 18 organisations, pilotée par le CNAFAL et PRIARTEM, a consisté à interroger les fabricants et distributeurs d'audioprothèses sur l'acceptabilité des appareils proposés par les personnes

électro hypersensibles (EHS).

Synthèse des réponses reçues.

Notre enquête confirme que presque toutes les audioprothèses sont désormais connectés par Bluetooth, hormis peut-être quelques modèles anciens pouvant être encore disponibles chez l'un ou l'autre audioprothésiste, et certains modèles d'OTICON. STARKEY affirme que toutes les communications peuvent être désactivées sur tous ses modèles.

Tous les fabricants qui nous ont répondu ont indiqué que la connexion peut être coupée mais semble bien se réactiver à chaque redémarrage, ce qui implique une grande vigilance de la part des utilisateurs qui ne veulent pas s'exposer aux ondes.

Le mode d'emploi d'OTICON indique, qu'outre le Bluetooth, existe une technologie radio à courte distance propriétaire, fonctionnant à 2,4 GHz sans autre précision. On peut espérer que cette émission se coupe en mode avion, mais il vaut mieux s'en assurer avant l'achat.

Enfin, toujours dans le mode d'emploi OTICON, il est question d'un émetteur radio qui utilise une technologie de transmission à induction magnétique à courte distance fonctionnant à 3,84 Mhz sur lequel nous n'avons pas pu avoir d'autre information.

Au vu du grand nombre de modèles différents chez chacun des fabricants et du fait qu'au moins un fabricant indique qu'outre le Bluetooth existent d'autres liaisons radio dont on ne sait pas si elles sont coupées en mode avion, nous ne pouvons pas recommander en conscience un modèle ou même une marque. Nous pouvons juste indiquer que STARKEY et OTICON ont donné des assurances qu'il reste à vérifier.

La recommandation que nous pouvons faire est d'insister auprès de votre audioprothésiste pour qu'il vous trouve un appareil sur lequel il est possible de couper toute radio-émission.

Soyez très attentif à son degré de connaissance des technologies de communication.

Demandez un écrit attestant que le mode avion coupe bien toutes les émissions radio et avertissez-le que, dans le cas où cet écrit s'avérerait mensonger, vous engageriez des poursuites.

Le détail des réponses obtenues ainsi que la lettre envoyée aux fabricants et la liste des signataires peut vous être envoyé sur simple demande auprès du Cnafal.

François Vetter

Base documentaire

Médiateurs :

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), qui accrédite et contrôle les médiateurs référencés dans ce secteur, vient de publier son bilan d'activité pour 2023. L'ensemble des médiateurs ont examiné plus de 200 000 saisines annuelles en 2023, soit un nombre supérieur à l'année 2022.

Services en ligne :

Acheter un timbre à la Poste ou chez un buraliste n'est plus nécessaire pour affranchir son courrier. On peut [le faire en ligne](#) à l'aide d'un code composé de 8 caractères à retranscrire sur la lettre. Ce timbre numérique est à usage unique.

Intelligence artificielle (IA) :

Alors qu'un règlement européen voit le jour sur l'IA avec certaines applications qui vont débiter début août, la CNIL [répond à nos interrogations](#) sur ses effets sur le RGPD notamment.

Etude du Credoc :

Le Credoc s'est intéressé [à ces nouvelles manières de consommer](#). Les consommateurs ont de plus en plus recours aux sites comparateurs et aux influenceurs avant de se décider pour un achat ou une réservation en ligne.

Education :

A l'occasion de la rentrée scolaire, la défenseure des droits s'insurge [dans un communiqué de presse](#) face à la situation des enfants qui sont exclus du système scolaire: " Lycéens sans affectation, manque d'accessibilité et d'inclusivité pour les élèves en situation de handicap : ce sont des dizaines de milliers d'enfants qui, chaque année, voient leur droit à l'éducation entravé".



Médiation de l'assurance :

Vous pouvez retrouver le [rapport d'activité 2023 du médiateur des assurances](#). Le nombre de ses saisines a fortement augmenté mais ce constat est notamment dû selon ses dires par le changement de sa saisine qui ne requiert plus deux réclamations avant saisine mais

uniquement une à l'encontre de la compagnie d'assurance concernée par le litige.

Finances :

En ce début septembre, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) lance un appel à la vigilance compte tenu de la recrudescence de fausses offres de prêt immobilier ou de rachat de crédit. Ces arnaques ont pour porte d'entrée l'usurpation de l'identité de courtiers et d'établissements de crédit.

Télétravail :

Le télétravail est-il propice [à la décarbonisation des transports](#) ? C'est le sujet débattu dans une étude du Crédoc, qui rappelle que ce mode de travail est sujet à d'autres façons de nuire à l'environnement (émissions de serre du logement, par exemple).

Précarité :

Ce sont les [habitants des zones rurales](#) qui souffrent le plus de la précarité, que ce soit au niveau de la santé, de l'alimentation et des loisirs. L'accès au numérique présente également de larges lacunes, puisque 40% d'entre eux ne sont pas équipés.



BAROMÈTRE DE LA PAUVRETÉ ET DE LA PRÉCARITÉ

EDITION N°18 - 2024

Enquête :

Suite à ses contrôles, la DGCCRF a pu constater des [anomalies en matière d'étiquetage](#) dans 43% des cas sur les produits chimiques, biocides et détergents. Des étiquetages de danger étaient incomplets, des manquements sur les obligations de formalisme ont aussi été constatés.

La Revue Info-Conso, un outil de référence à votre service. Destinée à être pour vous une source de références, la revue-info conso est prête à évoluer, grâce à vos suggestions. Vos contributions en font un outil interactif et proche de vos préoccupations.

N'hésitez donc surtout pas à nous suggérer des améliorations.

Le secteur conso du CNAFAL