

Les Cahiers

n° 231
NOV-DEC 2016

DE L'AFOC

SOMMAIRE

L'ACTU DE L'AFOC

- Renoncer à sa vie privée pour une éventuelle ristourne sur sa cotisation d'assurance ? (p. 2)
- Numéros surtaxés : pensez à l'annuaire inversé ! (p. 3)
- L'étiquette énergie est-elle fiable ? (p. 4-5)

A SAVOIR

- Perte d'autonomie et handicap : la nouvelle règle d'adaptation du logement (p. 6)
- Brève (p. 6)
- Le groupe FO au CESE relaye les préoccupations de l'AFOC sur le sujet de «La coproduction à l'heure du numérique» (p. 7)
- Fonctionnement d'un découvert autorisé (p. 8)

AGENDA (p. 8)

Édito

par Martine Derobert
Secrétaire générale



« TAFTA ? CETA ? TISA ?... DE QUOI S'AGIT-IL EXACTEMENT ?

Le **TAFTA** est un projet de libre-échange entre les Etats-Unis et l'UE qui vise à libéraliser davantage les échanges et les investissements entre les deux continents en révisant notamment les droits de douane, considérés comme des freins au commerce mondialisé, et la plupart des normes actuelles en matière de santé publique, de sécurité des consommateurs et de protection de l'environnement. Dans la même veine, le **CETA** est un accord économique et commercial global entre le Canada et l'Europe. Comme son grand-frère TAFTA, il instaure une minoration des droits de douane et un moins-disant réglementaire des normes sociales, environnementales et alimentaires, auxquels s'ajoutent une hausse des quotas agricoles et un plus large accès aux marchés publics.

Ratifiés en l'état, **TAFTA** et **CETA** prévaudraient sur le droit européen et pourraient devenir des obstacles majeurs à toutes législations protectrices. En effet, ces 2 traités prévoient la création d'un tribunal arbitral privé, seul compétent pour juger des litiges entre une multinationale et un état dans le cas où une mesure réglementaire ou une politique publique porterait atteinte à ses intérêts.

Le **TISA** est un projet d'accord sur le commerce des services entre les 50 pays les plus riches du monde. Son objectif est de créer le plus grand espace de libre-échange de la planète dans le domaine des services: télécommunications, culture, transports, énergie, eau, commerce électronique, santé, éducation, etc. ... Englobant un très grand nombre d'activités, y compris celles relevant du Service Public, l'ouverture des services à la concurrence et à la privatisation aurait des conséquences énormes pour les populations. En France par exemple, l'instauration d'une école publique, laïque et gratuite a été sans aucun doute l'une des plus grandes avancées en matière d'égalité des citoyens. Qu'en sera-t-il quand l'instruction de nos enfants sera totalement livrée au marché ?

Sous les acronymes **TAFTA**, **CETA** et **TISA** se trament donc 3 **méga-traités commerciaux** qui ont tous en commun d'être négociés dans le plus grand secret et de laisser les consommateurs et les citoyens, pourtant concernés en premier chef par la libéralisation et la déréglementation du commerce, dans l'ignorance des tractations que l'on mène en leur nom... Certes, d'aucuns jugeront ne pas disposer des compétences nécessaires pour apprécier le bien-fondé, ou non, de tels accords. Toutefois, le fait même que nos parlementaires soient eux-aussi exclus des débats est révélateur du déni de démocratie de la commission européenne et de sa soumission aux intérêts économiques privés... **Pour l'AFOC**, il ne fait aucun doute que ce sont avant tout les multinationales qui profiteront de ces accords et que cela se fera au détriment des consommateurs et de leur protection.

Il devient donc urgent de nous y opposer.

LA REPRODUCTION TOTALE OU PARTIELLE DES CAHIERS DE L'AFOC N'EST AUTORISÉE QU'À DES FINS NON COMMERCIALES ET SOUS RÉSERVE DE L'INDICATION CLAIRE ET LISIBLE DE LA SOURCE: «CAHIERS DE L'AFOC • 141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS» PRIX À L'UNITÉ 3,50 €
ABONNEMENT POUR 6 NUMÉROS 20 €

AFOC

ASSOCIATION FO CONSOMMATEURS
141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS
TÉL. 01 40 52 85 85 • FAX 01 40 52 85 86
www.afoc.net
afoc@afoc.net

DIRECTRICE DE LA PUBLICATION **ANDRÉE THOMAS**
ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL NOVEMBRE 2016
REPRODUCTION AUTORISÉE AVEC MENTION D'ORIGINE
IMPRIMERIE **CGT-FO**

RENONCER À SA VIE PRIVÉE POUR UNE ÉVENTUELLE RISTOURNE SUR SA COTISATION D'ASSURANCE ?



Quand un assureur propose de mesurer les risques encourus par un assuré en utilisant non seulement le bilan de santé mais aussi en collectant les données en provenance des objets connectés, nous passons alors à un nouveau système d'assurance au comportement.

Les conséquences mais aussi les risques pour les consommateurs sont multiples car le champ de surveillance peut être très étendu : santé, alimentation, activités quotidiennes, stress, parcours médical, analyse du sommeil... Les outils deviennent de plus en plus nombreux : balance connectée, montre connectée, réfrigérateur connecté...

L'assureur au vu de l'exploitation et croisement de ces données individuelles collectées « *conseille* » à son assuré « *mis à nu* » de consulter un partenaire du groupe d'assurance spécialisé par exemple sur la mise en place de régime alimentaire ou de sevrage tabagique.

L'assureur affecte un score individuel et fixe des objectifs chiffrés d'amélioration à son assuré.

Pour le bon élève il y a à la clé des cadeaux réduction chez les partenaires de l'assureur et dans certains pays des minoration de cotisations sur le contrat de santé complémentaire (cette solution est actuellement interdite en France). Les assureurs assurent que les données individuelles sont protégées car elles ne sont pas consultables directement par lui mais par un prestataire extérieur qui mouline les données personnelles pour donner à l'assureur un résultat sous forme de cotation agrégée.

Cette tendance que l'AFOC juge dangereuse va dans le sens de l'individualisme et minore les mécanismes de mutualisation ce qui peut être acceptable dans l'assurance voiture ne le serait sûrement pas pour la santé.

Ce type d'assurance devient plus fréquent dans l'assurance automobile avec des boîtiers connectés qui enregistrent la façon de conduire (tranquille ou au contraire nerveuse), les dépassements de vitesse et qui pour les méritants prévoit des variations de cotisation de -50 % à +10 %. Les assureurs étudient l'opportunité de l'adopter pour le secteur de l'assurance habitation.

Pour l'AFOC, attention à ne pas rêver, en optant pour ce type d'assurance, de bénéficier de rabais car il s'agit de manœuvres commerciales pour gagner des parts de marchés quitte temporairement à perdre de l'argent. Sur la durée il faudra beaucoup de perdants pour quelques gagnants et surtout une accélération des exclusions d'assurés avant même la survenance de sinistre, simplement au vu de la constatation de comportements jugés à risques.

Par contre dans le domaine de la couverture du risque maladie, l'AFOC est totalement opposée à une éventuelle ouverture de ce secteur, y compris pour les régimes complémentaires car nous tenons aux valeurs mutualistes qui permettent, grâce à la solidarité inter-génération, d'éviter des cotisations croissantes avec l'âge et surtout à terme avec des exclusions pures et simples d'assurés qui ne bénéficieraient plus que d'une protection sociale de base à minima et donc d'une santé à deux vitesses selon que l'on soit pauvre ou riche. C'est donc pour l'AFOC un vrai choix de société et nous conseillons à tous de bien réfléchir aux conséquences à court terme avant de céder aux sirènes du marketing qui mettent en avant une pseudo modernité qui aura un prix fort pour beaucoup de consommateurs.

NUMÉROS SURTAXÉS : PENSEZ À L'ANNUAIRE INVERSÉ !

Qui n'a jamais vu apparaître sur la facture de son opérateur téléphonique une ligne pointant la facturation d'une communication vers un numéro surtaxé ?

Ces numéros surtaxés sont les numéros à 10 chiffres commençant par 08, les numéros à 6 chiffres commençant par 116 ou 118, ainsi que les numéros à 4 chiffres commençant par 3 ou 10. On parle alors de numéros de services à valeur ajoutés (SVA), car ils permettent de contacter des éditeurs de services, tels que renseignement téléphonique, service client, achat de contenu multimédia, etc...

Régulièrement ces numéros sont mal perçus par les consommateurs, et souvent à juste titre, car générant une surfacturation, voir même dans certaines situations un abonnement prélevé tous les mois via la facture de téléphone.

De plus, retrouver l'identité de l'éditeur qui se cache derrière un numéro de téléphone n'est pas aisée pour le consommateur qui se retrouve ainsi démuné lorsqu'il s'agit de déposer une réclamation ; soit que le service rendu n'est pas à la hauteur, soit qu'il veuille contester la réalité de son engagement.

Sur ce dernier point les choses devraient s'améliorer avec la mise en ligne du site www.infosva.org, édité par l'association SVA+ et qui permet, à l'aide d'un annuaire inversé de retrouver les coordonnées d'un éditeur grâce au numéro avec lequel on a pu entrer en contact avec lui.

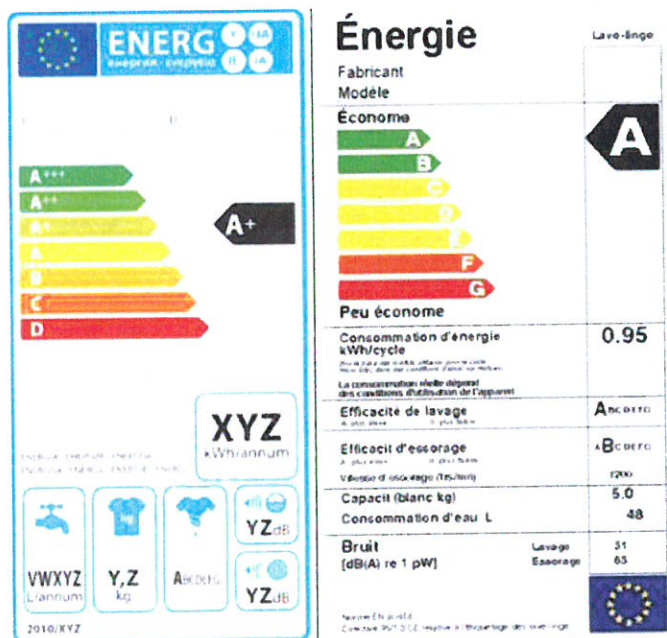
The image shows a screenshot of the SVA+ website. At the top left is the SVA+ logo. To the right are navigation links: NUMÉROS SVA, SIGNALÉRIE, DÉFORMÉS SVA, SÉRIEMENT, and L&S. The main heading reads "L'annuaire inversé des Numéros SVA." Below this is the sub-heading "Pour retrouver à qui appartient un numéro, connaître son tarif et obtenir des informations liées au service." At the bottom is a search bar with a "Numéro" label, a telephone icon, a date field containing "23/10/2016" with a calendar icon, a red "CHERCHER" button, and a question mark icon.

Il est également possible, à l'aide d'un outil de signalement sur le site de procéder, lorsque l'on constate une irrégularité de la signaler à l'association SVA+ qui pourra alors procéder aux vérifications qui s'imposent. Toutefois ce signalement ne se substitue pas à la possibilité qu'a tout consommateur de saisir la direction départementale de protection des populations de son département, pour signaler les manquements qu'il constaterait.

Pour conclure, si cet annuaire inversé ne mettra pas fin aux litiges entre consommateur et opérateur de communication électronique quant à la facturation, pour compte de tiers, des services d'éditeurs tiers, il reste un outil utile au consommateur qui pourra, quand il le souhaite retrouver les coordonnées de l'éditeur avec lequel il se trouve en litige.

L'ÉTIQUETTE ÉNERGIE EST-ELLE FIABLE ?

L'AFOC a enquêté sur la sincérité de certaines étiquettes de consommation énergétiques que les fabricants ont l'obligation d'apposer sur les appareils électroménagers qu'ils produisent.



Depuis 1995, l'étiquetage énergétique de l'Union Européenne a fait ses preuves : 85 % des consommateurs européens en tiennent compte lors de leurs achats. Ce système a également favorisé l'innovation industrielle, la plupart des produits se situant aujourd'hui dans les classes les plus élevées (A+++ , A++ , A+) au détriment des autres catégories, désormais vides (parfois même la classe A). Cette médaille a toutefois son revers, car il est désormais difficile pour les consommateurs de repérer les produits les plus performants: ils peuvent penser qu'en achetant un produit de la classe A+ ils achètent l'un des plus performants sur le marché, alors qu'en réalité, c'est parfois l'un des moins performants.

Les « notes » énergétiques étant devenues un argument de vente, la tentation peut être grande pour les fabricants de présenter un bilan flatteur, voire déloyal, d'autant que la législation européenne leur laisse le soin de tester eux-mêmes leurs appareils en faisant appel à des laboratoires

qu'ils rémunèrent et dont l'indépendance peut être à ce titre, sujette à caution.

Une récente actualité, en matière automobile, outre-rhin, doit appeler à davantage de vigilance sur la réalité des données avancées par les fabricants. Cela est vrai également pour les produits de consommation courante, tels que l'électroménager.

La réglementation

La réglementation européenne sur l'étiquetage énergétique, mise en place en 1992, a été modifiée par la directive 2010/30/UE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 2010 concernant l'indication, par voie d'étiquetage et d'informations uniformes relatives aux produits, de la consommation en énergie et en autres ressources des produits liés à l'énergie.

Cette réglementation vise à encourager les économies d'énergie tout en favorisant la circulation des produits sur le marché intérieur s'il le fallait. À ce jour, 16 catégories de produits sont soumises à la réglementation européenne relative à l'étiquetage énergétique : réfrigérateurs, lave-linge, lave-vaisselle, chaudières, pompes à chaleur, chauffe-eau, éclairage (domestique et tertiaire). Il est donc essentiel de veiller à la fiabilité des informations afin de préserver la confiance des consommateurs et d'obtenir les résultats attendus en matière d'économies d'énergie.

Les contrôles

Les contrôles de l'étiquetage énergétique relèvent des services du ministère de l'économie : direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) au niveau national, directions départementales de la protection des populations (DDPP) au niveau local.

... L'ÉTIQUETTE ÉNERGIE EST-ELLE FIABLE ?

L'étiquetage énergétique fait l'objet d'un plan annuel de contrôle de la DGCCRF depuis 2013, reconduit chaque année depuis lors. Le taux d'anomalies relevé en 2014 s'élevait globalement à 20 % environ, avec de forts écarts entre familles de produits : 50 % pour les lampes et luminaires, 10 % pour les lave-linge. Toutefois, alors que près de 50 % des établissements contrôlés présentaient au moins une anomalie en matière d'étiquetage énergétique et d'information sur les prix des équipements électriques, seuls 5 % ont donné lieu à un procès-verbal. L'absence de données plus précises communiquées par la DGCCRF, malgré nos demandes réitérées, ne permet pas de caractériser les manquements contraventionnels.

Mais l'initiative MARKETWATCH (initiative d'ONG européennes qui vise à une meilleure surveillance du marché en ce qui concerne les étiquettes énergie) permet d'avoir des résultats plus précis. Et si les magasins physiques ont un taux de non-conformité global de 30 %, les sites de vente en ligne tutoient les 90%. Les non conformités sont plus souvent caractérisés par l'absence ou la difficulté de trouver ou de lire l'étiquette énergie ; plus rarement correspondent-ils à une erreur de classement dans l'échelle de A à G (18 % des produits toutefois affichent une consommation énergétique réelle supérieure à celle indiquée). Quant à l'achat en ligne, l'information est majoritairement absente.

On rappellera par ailleurs que l'étiquetage énergétique est défini par les fabricants sur la base de tests qu'ils réalisent, avec un laboratoire interne s'ils en sont équipés. Ce système d'auto-déclaration est prévu par le droit européen et un État membre n'a pas le droit d'imposer une certification du produit par tierce partie. Il convient de rappeler que ce système d'auto-déclaration est le droit commun européen en matière de mise sur le marché de produits : c'est entre autres le cas pour des enjeux de sécurité des consommateurs ou des enfants (par exemple pour la sécurité des produits électriques ou des jouets). La certification reste l'exception...

Quelles évolutions ?

La directive 2010/30/UE est actuellement en cours de révision. Pour informer plus clairement le consommateur sur l'efficacité énergétique des produits, qui sont actuellement classés selon des échelles différentes (de A à G, de A+++ à D, etc.), et améliorer le respect des règles par les producteurs et les détaillants, la Commission européenne propose un système d'étiquetage énergétique révisé comprenant :

- une échelle d'étiquetage énergétique unique étalonnée de «A à G»: la Commission propose de revenir au système éprouvé de l'échelle de «A à G», bien connu des consommateurs, pour l'étiquetage des produits économes en énergie, assorti d'une procédure permettant le remaniement ultérieur des étiquettes existantes ;
- une base de données numérique sur les nouveaux produits économes en énergie: la Commission propose que tous les nouveaux produits mis sur le marché de l'UE soient enregistrés dans une base de données en ligne, qui offrira une transparence accrue et facilitera la surveillance du marché par les autorités nationales.

L'avantage économique pour les consommateurs de ce projet de révision a été quantifié : il leur permettrait de réaliser une économie supplémentaire de 15 euros par an qui s'ajoute aux 465 euros par an déjà économisés actuellement, pour atteindre un montant de 480 euros par an et par ménage.

Comment expliquer alors que malgré des gains d'efficacité, la facture finale augmente à prix d'énergie égal ? C'est simple : un plus fort équipement des ménages et des usages plus fréquents entraînent une hausse de la consommation électrique en Europe. Le développement de la domotique, de la maison connectée ainsi que des comportements paradoxaux (« *mon ampoule consomme moins, donc je laisse la lumière plus longtemps* ») ou la recherche de confort (la climatisation) constitue un phénomène prégnant ; ainsi la consommation d'électricité des ménages a augmenté de 31,92 % entre 1990 et 2010.



PERTE D'AUTONOMIE ET HANDICAP : LA NOUVELLE RÈGLE D'ADATATION DU LOGEMENT

Pour rappel, le bailleur ne peut s'opposer aux travaux réalisés par le locataire lorsque ceux-ci constituent des aménagements du logement. En revanche, lorsque ces travaux constituent une transformation du logement, l'accord écrit du bailleur est nécessaire. A défaut de cet accord, le bailleur peut exiger une remise en l'état aux frais du locataire à son départ des lieux.

Or, depuis la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, tout locataire peut désormais demander auprès de son bailleur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception l'autorisation tacite d'effectuer des travaux de transformation. Ces travaux sont à réaliser par le locataire et à ses frais.



La liste des travaux est limitative :

- création, suppression ou modification de cloisons ou de portes intérieures au logement ;
- modification de l'aménagement ou de l'équipement des pièces d'eau (cuisine, toilettes, salle d'eau) ;
- création ou modification de prises électriques ou de communications électroniques et de points d'éclairage ;
- installation ou adaptation de systèmes de commande (notamment commande des installations électriques, d'eau, de gaz et de chauffage, interphone, signalisation, interrupteurs) ;
- installation d'ascenseurs ou d'appareils permettant notamment le déplacement de personnes à mobilité réduite ;
- installation ou modification des systèmes de fermeture et d'ouverture (portes, fenêtres, volets) et d'alerte.

L'absence de réponse dans un délai de quatre mois à compter de la date de réception de la demande vaut décision d'acceptation. Ainsi, l'avantage réside dans le fait que le bailleur ne pourra pas exiger la remise en l'état des lieux !

BRÈVE...

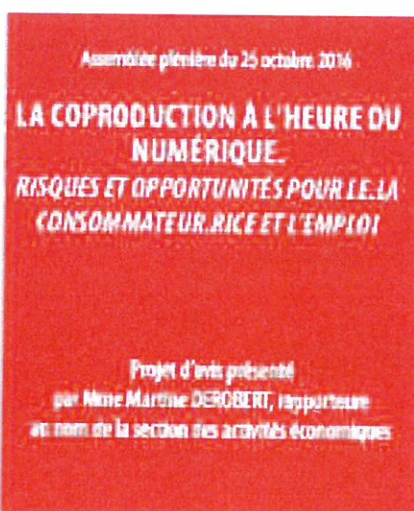
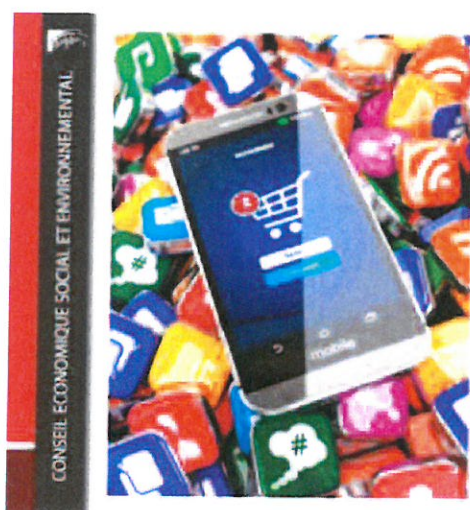
La réforme du droit des contrats est en vigueur depuis le 1^{er} octobre 2016 suivant l'ordonnance du 12 février 2016 dans le cadre de la loi sur la modernisation et la simplification du droit.

À SAVOIR

LE GROUPE FO AU CESE RELAYE LES PRÉOCCUPATIONS DE L'AFOC SUR LE SUJET DE « LA COPRODUCTION À L'HEURE DU NUMÉRIQUE »

Risques et opportunités pour le consommateur et l'emploi

L'avis sur la coproduction, présenté au CESE par Martine DEROBERT, a été voté à l'unanimité et salué par le groupe FO.



Le groupe FO souhaite que ce sujet de la coproduction contribue à une prise de conscience collective sur le fait que nous sommes tous, en tant que consommateurs, des coproducteurs et met en perspectives les nombreuses questions, incertitudes – voire inquiétudes – que cet avis soulève.

« Au quotidien, le consommateur fait tout pour se faciliter la vie et pour gagner du temps, mais il ne se rend pas toujours compte des méfaits qu'il induit sa manière de consommer, et bien souvent ignore ou sous-estime

les conséquences que cela peut avoir sur l'emploi et les entreprises françaises. Cette réflexion nous a conduits à poser les vraies questions sur les enjeux sociaux, économiques, fiscaux et environnementaux de la transition numérique, sans oublier ses effets sur le consommateur et l'emploi, dans un pays où le chômage est beaucoup trop élevé. »

Le groupe FO constate également que *« les citoyens ne sont pas tous au même niveau d'information et de formation dans l'utilisation des moyens technologiques. Afin d'éviter de nouvelles formes d'inégalités, il devient urgent de mettre en œuvre une véritable lutte contre la précarité et l'illettrisme numérique. A l'heure où le numérique se diffuse dans toutes les sphères de la société, il est nécessaire d'alerter les consommateurs et consommatrices sur les défis que cela soulève, comme il est nécessaire de dire clairement que notre façon de consommer influe sur l'emploi - et parfois en détruit. »*

Le groupe FO conclut que *« les préconisations proposées tendent vers ces objectifs et vont dans le bon sens. Toutefois, il conviendra à terme et en son temps, d'en mesurer les résultats dans l'intérêt des citoyens et des consommateurs, des salariés et des entreprises, de l'emploi et de la croissance, de l'environnement et plus généralement de notre modèle social. »*

L'avis du CESE a été voté à la quasi unanimité ce qui prouve que les intérêts des consommateurs doivent constituer un axe central dans l'évolution des modes de consommation.

À SAVOIR

FONCTIONNEMENT D'UN DÉCOUVERT AUTORISÉ

L'autorisation de découvert bancaire suppose un accord préalable du banquier et la rédaction d'un écrit qui précise le montant autorisé, le taux d'intérêt et les modalités de remboursement. Les conventions de découvert prévoient souvent que le compte ne peut rester à découvert plus de 15 jours par mois.

Pour les clients ayant souscrit un bouquet de services bancaires, ce dernier règle généralement le fonctionnement du découvert autorisé de ceux qui ont souhaité bénéficier de ce service.

Les Agios : Pour chaque utilisation du découvert, la banque, en fonction de ce qui a été convenu, prélèvera des sommes rémunérant le service rendu : les agios. Ceux-ci comprennent des intérêts débiteurs, des frais divers et des commissions.

La fin du découvert autorisé peut bien entendu se faire à la demande du titulaire du compte. Les consommateurs peuvent en effet résilier par courrier une autorisation de découvert ou en diminuer son montant ou sa durée à tout moment.

La banque de son côté peut supprimer, sans motif particulier, votre découvert autorisé moyennant un préavis d'au moins 2 mois. Elle doit vous communiquer par écrit cette décision. En revanche, en cas de motif légitime, comme par exemple le dépassement régulier ou important du montant autorisé, la banque peut supprimer sans préavis ce découvert. Elle devra toutefois vous en informer par écrit et vous indiquer les motifs de cette résiliation.

≡ agenda ≡

NOVEMBRE

- 2 Réunion du CNTGI
- 4 Conseil National de Concertation logement
- 8 Commission «Cahier des charges» de l'INC
- 15 Comité national des paiements scripturaux
- 18 Commission consultative «Epargnants» de l'AMF
- 18 AG de l'AFOC 26
- 21 au 25 Stage AFOC d'approfondissement
- 29 Colloque «Médiation de la consommation»

DECEMBRE

- 8 CA de l'INC
- 12 CA de l'ANIL
- 15 Réunion plénière du CCSF
- 16 Commission consultative «Epargnants» de l'AMF



AFOC

Bulletin d'adhésion

J'adhère à l'AFOC nationale :

Particulier : 42 € Association de locataires : 80 €

Je m'abonne aux Cahiers de l'AFOC :

Adhérents : 15 €/an Non-adhérents : 20 €/an

Nom :

Prénom :

Je joins un chèque de € à l'ordre de l'AFOC

Adresse :

.....

Signature :

A retourner à l'AFOC - 141 avenue du Maine - 75014 PARIS

