

Les Cahiers

n° 265
JUILLET-AOÛT 2022

DE L'AFOC

SOMMAIRE

Édito

par David Rousset
Secrétaire général

L'ACTU DE L'AFOC

- De nouveaux droits pour les consommateurs (p. 2-3)
- Banque et assurance, ce qui change (p. 4-5)
- Simplification du droit au compte (p. 6)
- Arnaque en ligne : les nouveaux services de signalement (p. 7)

EN BREF...

- Brèves (p. 8)

AGENDA

(p. 8)

Les prix de l'énergie ont-ils un coût ?

À la faveur du projet de loi sur le pouvoir d'achat examiné par le parlement renouvelé, le gel du prix du gaz et des prix régulés de l'électricité devrait être maintenu jusqu'à la fin de l'année. Il n'y aurait aucun rattrapage tarifaire en 2023 assurent les pouvoirs publics...

Pourtant, il paraît difficile de se convaincre qu'il n'y ait pas à terme de décision destinée à compenser le bouclier tarifaire mis en place tant les besoins de financement sont importants. La CRE (Commission de Régulation de l'Énergie) - qui qualifie le plafonnement des tarifs de l'électricité d'effet d'aubaine pour les consommateurs (cf. délibération de la CRE du 31 mars 2022) - a calculé que les tarifs de l'électricité auraient dû augmenter de 44,5 % HT en 2022 (délibération du 18 janvier 2022) et avait demandé une répercussion tarifaire. Le coût de la mesure exceptionnelle de plafonnement coûterait 8 milliards d'euros à l'État. Quid de l'avenir ?

L'inquiétude de l'AFOC est justifiée par l'existence de l'article 181 de la loi de finances pour 2022 qui, s'agissant des tarifs réglementés de vente de gaz naturel comme de l'électricité, intègre bien le principe d'une composante de rattrapage permettant de couvrir les pertes de recettes supportées par les fournisseurs de gaz et d'électricité. La possibilité d'un lissage dans le temps, d'un rattrapage tarifaire de l'énergie s'inscrit donc bien dans le droit positif.

Reste à voir si le nouveau gouvernement, qui a fait du pouvoir d'achat son cheval de bataille, prolongera le bouclier au-delà de 2022, sous une forme ou une autre, pour permettre au ménage de limiter l'explosion de leur facture. L'AFOC y veillera.

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 **Pascal LAGRUE**

ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL JUILLET 2022

REPRODUCTION AUTORISÉE AVEC MENTION D'ORIGINE

IMPRIMERIE CGT-FO

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 €

DE NOUVEAUX DROITS POUR LES CONSOMMATEURS

De nouvelles mesures applicables récemment apportent plusieurs changements aux droits des consommateurs qui ont une incidence sur leurs finances. Panorama :

1 - Les consommateurs mieux protégés pour les achats en ligne

Depuis le 28 mai dernier, les informations que les sites de commerce électronique doivent communiquer à un consommateur lors d'une vente en ligne sont précisées et renforcées.

La liste comprend 15 obligations à respecter, au lieu de 6 auparavant. Parmi les plus importantes, on peut citer pour rappel :

- l'identification du vendeur : nom ou dénomination sociale, adresse de l'établissement, numéro de téléphone, adresse mail, adresse et identité du professionnel pour le compte duquel il agit ;
- l'information sur les modalités de paiement, de livraison et d'exécution prévues dans le contrat ;
- l'information sur les modalités de traitement des réclamations, sur la garantie légale de conformité, la garantie des vices cachés et toute autre garantie légale applicable dont éventuellement la garantie commerciale et le service après-vente ;
- les coordonnées du ou des médiateurs auxquels le consommateur peut s'adresser ;
- les conditions de résiliation des éventuels contrats souscrits ainsi que la durée de ceux-ci ;
- pour les contenus et services numériques, la fonctionnalité des biens concernés, leur compatibilité et interopérabilité, ainsi que les mesures de protection technique applicables.

D'autre part le formulaire de rétractation - permettant au consommateur d'exercer, le cas échéant, son droit de retour des biens achetés (que le vendeur doit fournir obligatoirement) - doit notamment comprendre l'adresse électronique du fournisseur afin de faciliter les échanges, ce qui n'était pas nécessaire auparavant.

Ces dispositions visent à renforcer la protection du consommateur notamment dans les transactions transfrontalières, de plus en plus nombreuses dans les ventes sur Internet, en améliorant l'information préalable qui doit être communiquée à l'acheteur et en aggravant les sanctions en cas d'infraction.

2 - Encadrement de la réduction des prix lors des promotions et soldes

Pour éviter les pratiques commerciales illicites, les annonces de réduction des prix des produits vendus à distance doivent désormais indiquer le prix le plus bas sous lequel ce dernier a été vendu au cours des 30 derniers jours (nouvel article L112-1-1 du Code de la consommation). Cela vaut aussi pour les soldes.

Cette mesure vise à lutter contre les pratiques constatées de fausses réductions de prix consistant pour un professionnel à gonfler le prix d'origine d'un produit et à appliquer par la suite une réduction qui finalement est factice ou moins intéressante.

De plus, la revente de billets sur internet pour des manifestations sportives ou culturelles à un prix plus élevé que le prix de base du billet est désormais considérée comme une pratique commerciale trompeuse, donnant lieu à une condamnation.

.../...

... DE NOUVEAUX DROITS POUR LES CONSOMMATEURS

3 - Lutte contre les pratiques commerciales trompeuses en ligne

Afin de lutter contre les pratiques commerciales déloyales consistant à tromper les consommateurs ou de l'induire en erreur afin de réaliser une vente en ligne, il est désormais prescrit aux sites d'e-commerce d'être complètement transparent et de renseigner les consommateurs sur les paramètres déterminant le classement des produits présentés (par exemple : par popularité, par ordre alphabétique, par ordre de prix...) ainsi que la réalité des avis émanant d'autres consommateurs qui auraient acheté ou essayé le produit.

L'AFOC constate en effet la prolifération de faux avis de consommateurs sur les sites de vente en ligne valorisant les qualités d'un produit, alors qu'il n'en est rien, afin d'inciter les consommateurs à l'achat. Reste à savoir comment les services de contrôle de l'État pourront distinguer les faux avis des vrais, certaines techniques de promotion étant limites comme celle consistant pour un vendeur à donner gratuitement des produits à des testeurs « *professionnels* » ou des influenceurs afin qu'ils puissent livrer leur avis sur ces derniers. Cette technique n'est pas illégale a fortiori si cela est mentionné en ligne, mais on peut avoir légitimement un doute sur la fiabilité de ce type d'avis compte tenu de l'avantage en nature pour les testeurs.

4 - Une meilleure protection des consommateurs en matière de démarchage à domicile

Les visites non sollicitées des professionnels au domicile des consommateurs en vue de vendre des produits ou de fournir des services sont désormais interdites.

Textes de loi et références :

- Décret n° 2022-424 du 25 mars 2022 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation
- Ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021 transposant la directive 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 et relative à une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

Pour en savoir plus :

Achat à distance : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N10515>



BANQUE ET ASSURANCE, CE QUI CHANGE

1 - Nouvelle loi pour l'assurance emprunteur

La loi, votée le 28 février dernier par le Parlement, ouvre au 1^{er} juin un droit de résiliation sans frais et à tout moment de l'assurance emprunteur immobilier (pour les nouvelles offres de prêt ; à partir du 1^{er} septembre prochain pour les contrats d'assurance en cours). Elle réduit aussi à cinq ans le droit à l'oubli pour les personnes ayant eu un cancer et supprime le questionnaire médical pour les prêts immobiliers inférieurs à 200 000 euros.

Très attendu par les emprunteurs et par l'AFOC, qui en avait soutenu l'idée et fait la proposition dans les instances de concertation ad hoc, ce texte vise à rendre l'accès au crédit plus juste pour les personnes qui ont été malades mais aussi à introduire plus de souplesse et de concurrence sur l'assurance de crédit en espérant que cette mesure favorise la diminution du coût correspondant.

Une assurance emprunteur résiliable

On rappellera qu'avant le 1^{er} juin 2022, la résiliation du contrat d'assurance n'était possible qu'annuellement, à chaque date anniversaire de la souscription de celui-ci, en respectant un délai de préavis de 2 mois préalables.

Désormais, un droit à la résiliation à tout moment est instauré en deux étapes :

- au 1^{er} juin 2022, la résiliation à tout moment est effective pour les nouveaux contrats signés à cette date ;
- à partir du 1^{er} septembre 2022, le droit au changement à tout moment sera déployé à tous les contrats d'assurance en cours.

Afin de faciliter la mise en œuvre de cette disposition, il est fait obligation aux établissements bancaires d'informer les consommateurs sur leur nouveau droit à résiliation et de leur transmettre une fiche standardisée d'information contenant tous les éléments contractuels relatifs au crédit immobilier souscrit. De la sorte, les emprunteurs pourront comparer les différentes offres d'assurances et opter pour celle la moins chère le cas échéant, à garanties de protection égales.

La suppression du questionnaire de santé

La loi supprime également le questionnaire de santé qui accompagne la souscription des assurances emprunteurs, mais sous certaines conditions : pour les prêts immobiliers dont le montant est inférieur à 200 000 euros pour un emprunteur, soit 400 000 euros pour un couple et uniquement si l'emprunteur n'a pas atteint ses 60 ans une fois le prêt immobilier remboursé.

Pour l'AFOC, cette seconde limitation est regrettable compte tenu de l'allongement des durées de remboursement de prêt et ne réserve le bénéfice de la mesure qu'aux emprunteurs en-deçà de 40/50 ans, c'est-à-dire à ceux qui ont moins de chances d'avoir des antécédents médicaux défavorables ou de développer des pathologies impactant à la hausse le montant de l'assurance souscrite.

.../...

... BANQUE ET ASSURANCE, CE QUI CHANGE

Cette mesure devrait concerner plus de la moitié des crédits immobiliers. Les parlementaires ont prévu qu'un décret pourra fixer des plafonds plus favorables de montant et d'âge. L'AFOC militera en ce sens.

En outre, l'accès au crédit sera facilité aux personnes anciennement malades grâce à la réduction du délai du droit à l'oubli ; les emprunteurs en traitement ou ayant guéri d'une maladie grave, comme un cancer ou une hépatite C, doivent le mentionner aux organismes de crédit et cela jusqu'à 5 ans après sa rémission au lieu de 10 précédemment.

2 - Le droit au compte bancaire est facilité

Dès le 13 juin 2022, les personnes souhaitant ouvrir un compte bancaire et qui n'ont pas obtenu de réponse dans les 15 jours suivant leur démarche peuvent s'adresser à la Banque de France. Celle-ci désignera d'office une banque proche de leur domicile (voir en détail l'article ci-après).

3 - Plus de transparence pour l'assurance vie et le plan épargne retraite (PER)

Les frais appliqués sur les assurances vie (par exemple, frais de gestion, frais de souscription ou d'arbitrage...) doivent désormais être exposés aux épargnants, selon un tableau standardisé. Les épargnants pourront comparer les frais des différents établissements et donc, au moins sur le papier, faire jouer la concurrence lors de la souscription d'une assurance-vie.

Pour compléter, dès le 1^{er} juillet 2022, le total des frais supporté par chaque unité de compte ou chaque actif sera affiché, de façon à comparer avant de choisir et dès 2023, une information annuelle contenant une mention des frais sera fournie aux épargnants.

Pour en savoir plus :

- LOI n° 2022-270 du 28 février 2022 pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de l'assurance emprunteur

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045268729>



SIMPLIFICATION DU DROIT AU COMPTE BANCAIRE

Depuis le 13 juin 2022, les personnes qui ont demandé l'ouverture d'un compte bancaire et qui n'ont pas obtenu de réponse dans les 15 jours suivant leur démarche pourront se tourner immédiatement vers la Banque de France en fournissant la preuve de la démarche entreprise (accusé de réception de la lettre recommandée adressée à l'établissement bancaire, récépissé de dépôt en main propre de la demande). Dans le délai d'un jour ouvré suivant sa saisie, celle-ci désignera d'office une banque proche de leur domicile. Dans les trois jours suivant sa désignation, cet établissement devra indiquer au client les documents nécessaires à l'ouverture du compte. Cette procédure est ouverte à toute personne résidant en France ou dans un État membre de l'Union européenne, à tout Français résidant à l'étranger.

L'AFOC salue cette réforme, l'ancienne procédure relevait de l'usine à gaz dans la mesure où il était parfois difficile, voire impossible, d'obtenir une attestation expresse de refus d'une banque sollicitée afin de saisir la Banque de France. De fait, peu de personnes y avaient recours.

Il convient de noter que la procédure de droit au compte fonctionne tant pour un compte privé que pour un compte professionnel. Elle peut également s'appliquer aux personnes morales (sociétés, associations...) qui ne parviennent pas à se faire ouvrir un compte bancaire. Les demandeurs interdits bancaires, inscrits au fichier des incidents de crédit aux particuliers ou au fichier central des chèques, ou en situation de surendettement peuvent faire valoir ce droit.

La banque désignée doit fournir les services de base suivants :

- ouverture, tenue et clôture du compte ;
- délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ;
- domiciliation de virements bancaires ;
- envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- réalisation des opérations de caisse ;
- encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- dépôts et retraits d'espèces au guichet de la banque ou à ses distributeurs automatiques ;
- paiements par prélèvement, titre interbancaire de paiement ou virement bancaire ;
- moyens de consultation à distance du solde du compte ;
- carte bancaire dont chaque utilisation est autorisée par la banque ;
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.

Il n'y a en revanche pas de chéquier, ni de possibilité de découvert autorisé, dans le cadre de ces services bancaires de base.

En pratique, le dossier d'ouverture de compte peut être déposé dans une succursale de la Banque de France ou directement en ligne : <https://accueil.banque-france.fr/index.html#/accueil>

Pour en savoir plus :

Décret n° 2022-347 du 11 mars 2022 relatif à la procédure de droit au compte

Droit au compte bancaire - Banque de France (<https://particuliers.banque-france.fr/page-sommaire/droit-au-compte>)

ARNAQUES EN LIGNE : LES NOUVEAUX SERVICES DE SIGNALEMENT



Le ministère de l'Intérieur a mis en place récemment une série d'outils numériques destinés à l'amélioration de la prise en charge des victimes d'infractions dont celles commises au détriment des consommateurs. Ces outils s'inscrivent notamment dans un processus de dématérialisation des procédures de dépôt et de prise de plaintes et de signalements.

Pour le premier, il s'agit d'une application grand public appelée Ma Sécurité regroupant les services de police et de gendarmerie qui est disponible gratuitement sur les plateformes habituelles de téléchargement d'applications et sur l'ensemble des appareils mobiles (téléphones, tablettes...), quel que soit le modèle.

Si vous êtes victime d'une infraction et notamment d'une arnaque, vous pouvez avec cette application entrer en contact avec un gendarme ou un policier, à toute heure de la journée via un service de tchat, procéder à un signalement de l'arnaque et à un dépôt de plainte.

Le second est dédiée spécifiquement aux arnaques en ligne. Il s'agit d'une expérimentation visant à créer une plateforme de traitement harmonisé des enquêtes et signalements pour les e-escroqueries (THESEE) qui permet aux

usagers de déposer une plainte en ligne sans avoir à se déplacer dans un commissariat ou une brigade de gendarmerie.

Plusieurs e-escroqueries peuvent être traitées via THESEE : le piratage de messageries électroniques et instantanées (courriels, réseaux sociaux...), le chantage en ligne (menaces portant atteinte à l'honneur contre demande d'argent), les rançongiciels (demande de rançon pour débloquent un ordinateur), l'escroquerie à la romance ou « *romance scam* » (gagner l'affection d'une personne sous une fausse identité, afin de lui soutirer de l'argent), l'escroquerie à la petite annonce, les fraudes liées aux sites de ventes.

Pour utiliser ce nouveau service, il convient de se rendre sur www.service-public.fr, de s'identifier pour déposer plainte ou de rester anonyme pour les signalements ; de compléter et signer le formulaire de plainte ou de signalement.

Pour en savoir plus : <https://www.interieur.gouv.fr/actualites/actu-du-ministere/nouveaute-lancement-de-lapplication-ma-securite>

EN BREF...

Internet

L'aide pour l'accès à internet en haut débit sans fil dans les zones non équipées en fibre optique est passée de 150 à 300 €, voire 600 € sous conditions de ressources.

Automobile

Les consommateurs ayant bénéficié du bonus de 6000 € pour l'achat d'un véhicule électrique doivent le conserver au moins un an et parcourir au moins 6 000 km avant de le revendre.

Véhicules électriques

Les consommateurs qui s'équipent d'une borne de recharge pour véhicule électrique bénéficient d'une remise de 80 € sur les frais de raccordement.

Energie

Les consommateurs qui ont refusé la pose du compteur Linky et qui n'ont pas indiqué leur consommation à Enedis depuis un an à compter du 1^{er} janvier 2022 seront facturés 8,30 € tous les deux mois (délibération de la Commission de Régulation de l'Energie n° 2022-64 du 24/02/2022).

Permis de conduire

Le dispositif *RdvPermis* permettant de prendre directement rendez-vous en ligne pour l'examen du permis de conduire a été étendu à 18 nouveaux départements depuis le 2 mai 2022.

L'Assemblée Générale de l'AFOC s'est réunie le 29 juin et a élu un nouveau Conseil d'Administration. Celui-ci a procédé à l'élection du nouveau bureau dorénavant composé de :

Pascal LAGRUE, Président

Vincent VILPASTEUR, Vice-président

David ROUSSET, Secrétaire général

Alain GROSDÉMOUGE, Secrétaire général adjoint

Bernard GIUSTI, Trésorier

Diego RIZO, Trésorier adjoint

Patrick PRIVAT

Christiane PIERRE

Annie EVEILLEAU

