

Les Cahiers

n° 223
JUILLET-AOÛT 2015

DE L'AFOC

SOMMAIRE

L'ACTU DE L'AFOC

- Sécurité des consommateurs : connaît pas... (p. 2)
- Rappel : un nouveau contrat de syndic en vigueur dès le 1^{er} juillet ! (p. 2)
- Publication du bail type et de la notice d'information (p. 3)
- L'interdiction des coupures d'eau validée par le conseil constitutionnel (p. 3)
- Au camping... (p. 4)
- Des usagers en eau trouble ? (p. 5)
- La médiation, aucun fournisseur d'eau ne pourra y échapper ! (p. 5)

A SAVOIR

- Règlementation-information des consommateurs (p. 6)
- La liste d'opposition au démarchage téléphonique (p. 7)
- Locations saisonnières (p. 7)
- Recours aux modes alternatifs de résolution des litiges de consommation (p. 8)

AGENDA (p. 8)

Édito

par Martine Derobert
Secrétaire générale



SOUS LE SOLEIL, DES NUAGES POUR LE POUVOIR D'ACHAT !

Le retour des beaux jours, les journées qui rallongent, les mélodies d'une fête de la musique qui raisonnent encore dans nos tympans et c'est l'été qui s'annonce. Rajoutons à cela le coup d'envoi des soldes (du 24 juin au 4 août) et tous les ingrédients pour un été réussi sont enfin réunis. Ainsi, à l'heure où nous prenons la route des vacances afin d'y rechercher un repos bien mérité, il nous faudra rester vigilant dans la lutte pour le maintien de notre pouvoir d'achat.

En effet, le 1^{er} juillet ne rime pas uniquement avec soleil et farniente, mais aussi hélas, avec augmentation.

Ce ne sera pas le cas du SMIC, dont le montant horaire brut reste fixé à 9 €. En revanche se sera le cas du timbre poste qui passe de 58 à 60 centimes pour une lettre de moins de 20 g ou pour une carte postale...

Les transports et l'énergie ne sont pas en reste et il faut s'attendre à des hausses des tarifs des billets SNCF ainsi que du ticket RATP.

L'électricité elle augmentera de 2,9 % pour les particuliers et de 4,4 à 4,9 % pour les entreprises. Seule accalmie dans cette tempête de prix estivale, le prix du gaz qui reste stable, pour les particuliers uniquement, depuis le gel décidé en avril dernier et le prix de l'itinérance mobile qui est en baisse. Ainsi, émettre un appel depuis la France vers un autre pays de l'Union Européenne (UE) coûtera moins cher, tout comme recevoir un appel depuis la France alors que l'on est en déplacement au sein d'un autre pays de l'UE.

L'été ne fera donc pas exception au reste de l'année et la vigilance reste de mise s'agissant de notre pouvoir d'achat. Alors, que vous passiez vos vacances au bord de la plage, à la campagne ou à la montagne, ne cédez pas trop facilement aux chants des sirènes, restez vigilants quant aux prix pratiqués sur vos lieux de villégiatures et se sera déjà une petite victoire pour notre pouvoir d'achat.

De quoi attaquer la rentrée avec le sourire ?

AFOC

ASSOCIATION FO CONSOMMATEURS
141 AVENUE DE LAINE • 75017 PARIS
TEL 01 40 52 8585 • FAX 01 40 52 8586
www.afoc.net
afoc@afoc.net

DIRECTRICE DE LA PUBLICATION ANDRÉE THOMAS
TEL 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL JUILLET 2015
REPRODUCTION AUTORISÉE AVEC MENTION D'ÉDITEUR
IMPRIMERIE CGT-FO

LA REPRODUCTION TOTALE OU PARTIELLE DES « CAHIERS DE L'AFOC » N'EST AUTORISÉE QU'A DES FINS NON COMMERCIALES ET SOUS RESERVE D'INDIQUER LA SOURCE. LE TITRE « CAHIERS DE L'AFOC » EST DÉPOSÉ EN FRANCE. PRIX À L'UNITÉ 3,50 € ABONNEMENT POUR 6 NUMÉROS 20 €

SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS ? CONNAÎT PAS...



Commission de la Sécurité des Consommateurs

Responsables de près de **20 000 décès par an** (défenestration, étouffements, noyades, chutes, intoxications, brûlures ou électrocutions...), les accidents de la vie courante touchent tous les milieux et toutes les tranches d'âge, mais plus particulièrement les enfants de moins de 15 ans et les personnes de plus de 65 ans.

Afin de prévenir, de lutter contre ces accidents et d'informer le public, la loi 21 juillet 1983 a créée une **commission de sécurité des consommateurs (CSC)**, autorité administrative indépendante qui a rendu près de 300 avis sur tous types de produits et de services présentant des risques. Toute personne physique ou morale, particulier, association de consommateurs, professionnel, administration peut saisir la CSC. Les autorités judiciaires peuvent demander l'avis de la CSC (article L. 224-3 du code de la consommation). En outre, la Commission peut se saisir elle-même.

Cette commission ne se réunit plus depuis l'automne 2014, ses membres, dont le président, n'ayant pas été renouvelés ; aucune perspective de réactivation de son fonctionnement n'est en vue. Son dernier avis date de juillet 2014... Des projets d'avis, pourtant instruits et financés avec l'argent public, restent en lice.

L'AFOC demande que cette instance soit renouvelée dans sa composition et se réunisse à nouveau afin de participer à la lutte contre les accidents de la vie courante et à la défense de la sécurité des consommateurs.

RAPPEL : UN NOUVEAU CONTRAT DE SYNDIC EN VIGUEUR DÈS LE 1^{ER} JUILLET !



Le nouveau contrat de syndic s'impose pour tous les mandats de syndic conclus ou renouvelés après le 1^{er} juillet 2015 (décret n° 2015-342 du 26 mars 2015).

L'AFOC attire l'attention de tous sur le fait que contrairement à notre souhait, le décret ne fixe pas de plafond de tarifs pour les prestations qui ne seront pas contenues dans le forfait et qui feront l'objet d'une rémunération complémentaire.

Soyez donc vigilants lors de la négociation avec les syndics, surtout concernant les tenues des AG puisque le forfait de base inclus obligatoirement la tenue d'une AG pendant les heures ouvrables du syndic !

Attention donc à la proposition du syndic de procéder à des AG hors heures ouvrables ce qui entraînera des frais supplémentaires !

PUBLICATION DU BAIL TYPE ET DE LA NOTICE D'INFORMATION

A partir du 1^{er} août 2015, tous les contrats de location vide, meublée ou de colocation à bail unique devront être conformes au contrat type applicable publié par décret du 29 mai 2015.



Pris pour l'application de la loi ALUR du 24 mars 2014, le décret du 29 mai 2015 s'applique aux locations soumises au titre 1^{er} de la loi du 6 juillet 1989.

Toutefois, ce contrat type ne s'applique pas :

- aux locations de logement faisant l'objet d'une convention passée en application de l'article L351-2 ou de l'article L321-8 du Code de la construction et de l'habitation ;
- aux locations de logement appartenant aux organismes HLM ne faisant pas l'objet d'une convention passée en application de l'article L351-2 du Code de la construction et de l'habitation ;
- aux colocations formalisées par la conclusion de plusieurs contrats entre les locataires et le bailleur.

A savoir également qu'à partir de cette même date (1^{er} août 2015), les bailleurs ou leurs mandataires devront également fournir aux locataires, en annexe, une notice d'information (arrêté du 29 mai 2015).

L'INTERDICTION DES COUPURES D'EAU VALIDÉE PAR LE CONSEIL CONSTITUTIONNEL

Le Conseil constitutionnel a été saisi le 25 mars 2015 par la Cour de cassation d'une question prioritaire de constitutionnalité posée par la société SAUR SAS, relative à la conformité aux droits et libertés que la Constitution garantit de la dernière phrase du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

En résumé, la loi Brottes qui interdit les coupures d'eau pour impayés était contestée au nom de la liberté d'entreprendre par le groupe Saur qui est un distributeur d'eau. Saisi d'une question prioritaire de constitutionnalité, le Conseil constitutionnel lui a donné tort.



AU CAMPING...

Style de vacances économique et populaire au moment de la généralisation des congés payés, le camping évolue vers ce qu'on appelle aujourd'hui l'hôtellerie de plein air avec de nombreuses prestations associées (locations de meublés, piscine, snack, aire de jeu, bar, minigolf...).



Les consommateurs sont protégés par une réglementation dont on rappellera l'essentiel :

- Les prix des campings sont libres mais ils doivent être affichés, ainsi que le texte du règlement intérieur du camping, à l'entrée du terrain et au lieu de réception de la clientèle. Cet affichage comprend aussi le nombre total d'emplacements, leur répartition, le nombre de places de stationnement pour les autocaravanes, le plan du terrain et la répartition entre les emplacements nus et ceux affectés aux caravanes. Les locations de caravanes meublées, résidences mobiles de loisir (mobile homes) ou habitations légères de loisir (bungalows) installés de façon sédentaire sur un terrain de camping pour la durée des vacances doivent faire l'objet, comme les autres locations saisonnières, d'un état descriptif remis au locataire. Ce document doit comprendre la description des lieux loués, leur situation dans la localité ainsi que les conditions de location.

- Les campings sont classés selon leur capacité, la période d'exploitation et leur superficie. Le nombre d'étoiles délivrées dépend notamment de la superficie totale, du nombre de m² par emplacement, des équipements sanitaires, des équipements collectifs, d'un gardiennage éventuel nuit et jour.

Les emplacements desservis à la fois en eau, électricité et raccordés au réseau d'évacuation des eaux ménagères sont dénommés « confort caravane » et ceux reliés directement au système d'assainissement sont appelés « grand confort caravane ».

Depuis le 1^{er} juillet 2010, le gestionnaire du terrain peut demander, s'il le souhaite, un classement de 1 à 5 étoiles. Ce classement sera opéré par un organisme accrédité puis valable 5 ans.

La surface minimale d'un emplacement doit être de 70 m² pour les camps 1 et 2 étoiles, de 80 m² pour les camps de niveau supérieur.

La liste des terrains de camping classés est diffusée gratuitement sur le site Internet d'Atout France : <https://www.classement.atout-france.fr/hebergements-classes>

- Le camping sauvage reste possible... S'il n'est pas interdit (terrains situés en zone d'incendie par exemple et en tout état de cause, avec l'accord du propriétaire du terrain).

- Le camping à la ferme est une nouvelle tendance. Un agriculteur peut recevoir jusqu'à 6 tentes ou caravanes ou 20 campeurs, sur simple déclaration en mairie. La surface minimale de chaque emplacement est de 300 m². A défaut, il doit être obligatoirement classé par le préfet, soit en terrain classique (de 1 à 5 étoiles), soit en « aire naturelle de camping » (une seule aire par exploitation, interdiction du garage des caravanes, etc.).

Doivent être affichés à l'entrée du terrain : les prix, le règlement intérieur, la capacité d'accueil, la provenance et la qualité de l'eau, la catégorie de classement, et les consignes de sécurité. La délivrance d'une note est obligatoire.

- Attention aux vols : seuls les objets enfermés dans un lieu hermétiquement clos ou laissés sous surveillance peuvent être garantis contre le vol. À l'heure de la promenade, le campeur a donc tout intérêt à ne laisser aucun objet de valeur sous la toile. En effet, si certains contrats d'assurance couvrent la disparition du matériel de camping, ils excluent généralement le vol des bagages et autres objets personnels à l'intérieur de la tente.

Pour tout problème, vous pouvez vous rapprocher de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

L'ACTU DE L'AFOC

DES USAGERS EN EAU TROUBLE ?



L'Association Force Ouvrière Consommateurs s'inquiète des résultats de la dernière vague d'enquêtes menées par la DGCCRF dans le secteur de la distribution de l'eau. Celle-ci a en effet révélé la persistance de nombreuses clauses illicites ou abusives dans les règlements de service d'eau, ainsi que des irrégularités dans la présentation des factures aux abonnés.

L'AFOC souhaite que les services du ministère de l'économie procèdent aux régulations et corrections nécessaires car la dernière enquête du plan quinquennal de vérification des factures et règlements des services d'eau (2008-2014) de la DGCCRF avait également révélé la persistance de nombreuses clauses illicites ou abusives dans ce secteur.

Le message n'est manifestement pas passé...

La pédagogie n'est plus de mise ; l'AFOC souhaite une restitution publique des actions conjointes des fédérations de professionnels de l'eau et de l'Association des Maires de France (AMF) afin de mettre fin à ces dysfonctionnements récurrents ainsi que la mise en observation de ce secteur et le lancement d'une démarche de normalisation et de certification de la conformité à un règlement de service type pour la distribution d'eau et aux règles concernant la facturation.

LA MÉDIATION, AUCUN FOURNISSEUR D'EAU NE POURRA Y ÉCHAPPER !



Quand le fournisseur n'est pas adhérent, les consommateurs peuvent saisir le Médiateur de l'Eau et dans 50 % des cas les fournisseurs acceptent la médiation pour arriver à un accord amiable avec le consommateur.

Mais le fournisseur non adhérent du médiateur de l'eau n'est pas obligé d'accepter le recours à la médiation quand celle-ci lui est proposée. Le médiateur Dominique Braye rappelle « *qu'il n'est pas possible d'imposer l'intervention du médiateur à un service* ».

Or, cela va bientôt changer ! En effet, la directive européenne du 21 mai 2013 généralise l'accès, pour les consommateurs, « *au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation* ».

L'AFOC se félicite de cette avancée car si nous pouvons éviter les recours en justice, et trouver un chemin d'accord pour les litiges en ayant recours à la médiation, cela évite l'attente et les frais de justice. Rappelons qu'une grande majorité des litiges concernent des fuites d'eau, et implique souvent des sommes d'argent conséquentes en jeu pour les consommateurs. Ainsi, tous les fournisseurs d'eau devront accepter la médiation et fournir à leurs abonnés les coordonnées du médiateur.

Pour le moment, la directive européenne n'a pas encore été transposée en droit français. Cette transposition est prévue pour le 9 juillet 2015. A compter du 1^{er} janvier 2016, l'État pourrait donc être tenu responsable devant les instances européennes dans le cas où un particulier n'aurait pas accès à la médiation.

Vigilance néanmoins, car la tentation de créer des instances de médiation locales, dépendantes des collectivités existe...

Pour l'AFOC, seul un recours devant une instance indépendante et impartiale. Seule la médiation de l'eau peut permettre un règlement amiable équitable pour le consommateur lésé.

À SAVOIR

RÈGLEMENTATION-INFORMATION DES CONSOMMATEURS



Au 1^{er} juillet 2015, les consommateurs seront mieux informés de la présence des principaux allergènes dans les aliments.

Les allergènes sont des substances qui provoquent des allergies ou des intolérances.

Les modalités de cette information revêtent différentes formes et trois cas de figures peuvent être distingués :

- Cas de l'aliment emballé/ mention sur l'étiquetage

S'agissant des aliments préemballés, la liste des allergènes présents figure sur l'étiquetage.

- Nourriture sans emballage / signalement à proximité

Pour les aliments sur les étals des commerçants, à la coupe au rayon supermarché, l'information doit être signalée à proximité immédiate de l'aliment de façon à ce que le consommateur n'ait aucun doute sur le produit concerné (par exemple à l'aide d'une affiche sur la vitrine ou d'un petit écriteau).

- Au restaurant ou à la cantine / document écrit tenu à jour

Concernant les plats servis au restaurant ou à la cantine, la présence d'allergène doit être indiquée dans un document écrit tenu à jour facilement accessible au consommateur à sa demande.

L'AFOC note avec satisfaction que l'obligation d'information de la présence d'allergène s'effectue impérativement par écrit.

Les allergènes concernés par ces mesures sont identifiés de façon précise et ils recouvrent aujourd'hui une liste de 14 ingrédients :

- les céréales contenant du gluten, à savoir blé, seigle, orge, avoine, épeautre, kamut, et produits à base de ces céréales ;
- les crustacés et produits à base de crustacés ;
- les oeufs et produits à base d'oeufs ;
- les poissons et produits à base de poissons ;
- les arachides et produits à base d'arachides ;
- le soja et produits à base de soja ;
- le lait et produits à base de lait
- les fruits à coque (amandes, noisettes, noix...) ;
- le céleri et produits à base de céleri ;
- la moutarde et produits à base de moutarde ;
- les graines de sésame et les produits à base de graines de sésame ;
- l'anhydride sulfureux et sulfite au delà d'une certaine concentration ;
- le lupin et produits à base de lupin ;
- les mollusques et produits à base de mollusques.



Face à la recrudescence des allergies, l'AFOC se félicite que les consommateurs soient mieux informés. Le constat de défaut d'information peut être signalé utilement auprès des directions départementales de protection des populations.

Source : Le décret n° 2015-447 du 17 avril 2015 relatif à l'information des consommateurs sur les allergènes et les denrées alimentaires non préemballées - publié au Journal Officiel du 19 avril 2015 (<http://legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/4/17/EINC1431134D/jo/texte>).

À SAVOIR

LA LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE



La loi consommation du 17 mars 2014 (dite loi Hamon) a introduit à l'article L. 121-34 du code de la consommation, un régime d'opposition au démarchage téléphonique.

Ce régime d'opposition au démarchage téléphonique consiste en la création d'une liste de numéros de téléphone que les professionnels, pratiquant ou faisant pratiquer le démarchage par un tiers, ne pourront pas contacter. Les modalités de création et de gestion de cette liste d'opposition ont été définies par un décret pris en conseil d'Etat (n°2015-556 du 19 mai 2015) et le dispositif complet devrait entrer en vigueur d'ici la fin de l'automne, une fois qu'un prestataire aura été désigné pour gérer cette liste d'opposition.

Ainsi, tout comme le dispositif Pacitel (www.pacitel.fr) qui existe actuellement, ce régime d'opposition au démarchage téléphonique permettra à un consommateur, une fois entré en vigueur, de faire inscrire ses numéros de téléphone sur cette liste d'opposition afin de ne plus être importuné par de la prospection commerciale.

Attention, cette interdiction ne jouera pas dans le cas de relations commerciales préexistantes. Par exemple, votre opérateur de téléphonie mobile pourra toujours vous contacter par téléphone pour vous proposer une évolution de votre contrat. Dans cette dernière hypothèse, votre opérateur devra quand même respecter les dispositions du code de la consommation régissant le démarchage téléphonique (article L. 121-20). L'AFOC ne manquera de vous tenir informé de l'entrée en vigueur définitive de cette disposition.

LOCATIONS SAISONNIÈRES

Quelles informations doivent être fournies avant la conclusion du contrat?

Au plus tard lors de la réservation de votre bien, le loueur qu'il soit professionnel ou particulier doit vous remettre un état descriptif des lieux. Cet état descriptif indiquera le type du bien loué, sa surface et le nombre de pièces, les accessoires, équipements et éléments ménagers et de confort auxquels vous aurez accès, ainsi que la situation géographique du bien. Si vous avez des questions supplémentaires, n'hésitez pas à les poser par écrit au loueur avant de vous engager.

Que doit contenir le contrat ?

Le contrat, quelle que soit sa forme devra préciser la durée de la location, les dates et heures d'arrivée et de départ, le prix, les charges si elles ne sont pas comprises dans le prix, le montant du dépôt de garantie, la commission que vous devrez régler si vous passez par l'intermédiaire d'une agence et le cas échéant, le montant de la taxe de séjour.

Entrée dans les lieux et fin du séjour : soyez vigilant !

Un état des lieux détaillé doit être établi dès votre arrivée. Soyez vigilant lors de cette étape et veillez à ce que soit noté l'état précis des équipements. Veillez également à ce que le relevé des compteurs soit fait en votre présence et que l'inventaire des objets mis à votre disposition, qui est souvent pré-rempli, soit bien conforme à la réalité. Il vous faudra être tout aussi vigilant à la fin du séjour lors de l'établissement de l'état des lieux de sortie. Veillez à ce que ce dernier soit aussi précis que possible et en cas de désaccord, faites noter vos observations sur le document même.

Dans tous les cas si vous avez le moindre doute avant de vous engager ou avant votre séjour, n'hésitez pas à contacter votre AFOC qui saura vous conseiller sur vos droits.

À SAVOIR

RECOURS AUX MODES ALTERNATIFS DE RÉSOLUTION DES LITIGES DE CONSOMMATION

L'Etat encourage les démarches de résolution amiable des litiges (décret du 11 mars 2015).

Ainsi, en cas d'action en justice, les parties sont désormais obligées d'indiquer, dans l'acte de saisine de la juridiction (déclaration au greffe ou assignation), si des démarches de résolution amiable ont été effectuées préalablement.

Les juges pourront ainsi tenir compte, lors de l'examen de l'affaire, des actes et démarches entreprises par les parties afin de résoudre le litige de manière amiable et, à défaut, leur proposer une mesure de conciliation ou de médiation.



≡ agenda ≡

JUILLET

- 2 Instance de concertation nationale USH
- 6 Réunion d'échanges ARCEP

AOUT

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



AFOC