

Les Cahiers

n° 261
NOV-DEC 2021

DE L'AFOC

SOMMAIRE

L'ACTU DE L'AFOC

- Crédit à la consommation (p. 2)
- Services numériques (p. 3)
- La garantie légale de conformité étendue aux contenus de services numériques (p. 4)
- Logement (p. 5)
- Augmentation du montant des loyers (p. 6)
- Améliorer les procédures de règlement amiable des litiges de la consommation (p. 7)

EN BREF...

- Brèves (p. 8)

AGENDA

(p. 8)

Édito

par David Rousset
Secrétaire général

L'heure des choix

« Choisir, c'est renoncer » disait André Gide.

A l'évidence, la maxime s'applique aussi à la façon dont nous consommons et dont nous consommerons demain. Trois facteurs sont en effet en train de changer en profondeur nos habitudes.

En premier lieu, la crise sanitaire a généré de nouvelles habitudes et aspirations dont certaines perdurent : augmentation des achats en ligne, recours au drive, développement du télétravail voire projets de changement de résidence, etc. concernent des millions de citoyens.

Le second phénomène est d'ordre économique. Le retour de l'inflation est une réalité dont personne ne sait avec certitude combien de temps elle durera. Si c'est dans le domaine de l'énergie que la hausse des prix est la plus visible, celle-ci concerne déjà d'autres secteurs. Le chiffre officiel de l'inflation est actuellement de 2,6 % mais les plus pessimistes prévoient une poussée à 5 voire 5,5 % comme c'est le cas en Espagne ou en Allemagne. Naturellement, cette hausse impacte le pouvoir d'achat des consommateurs, les contraignant à opérer des choix et donc à renoncer à certaines dépenses.

Enfin, le chantier de la transition énergétique s'annonce pharaonique. Rénovation des logements, extinction programmée des véhicules à moteur thermique, développement des énergies renouvelables et autres mesures visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre vont bouleverser nos modes de vie.

Nous sommes ainsi entrés dans une période inédite durant laquelle notre quotidien va évoluer en profondeur. Et il ne fait guère de doute que les consommateurs auront toujours besoin de l'AFOC pour les informer, les conseiller, les représenter et les défendre.

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 **Nathalie HOMAND**

ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL NOVEMBRE 2021

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 COM-

MERCIALES 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 €

CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Une proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux crédits aux consommateurs a été déposée au 30 juin 2021.

Selon la Commission européenne, depuis son adoption, le passage au numérique a modifié la prise de décision et les habitudes des consommateurs, qui souhaitent des procédures plus simples pour obtenir un crédit et effectuer cette démarche en ligne. De nouveaux acteurs des marchés, comme des plateformes de prêts entre particuliers, ainsi que de nouveaux produits comme les crédits à court terme, sont apparus. Par ailleurs, la crise liée à la Covid-19 a eu une incidence majeure sur le marché du crédit et sur les consommateurs les plus vulnérables.

Dans ce contexte, la Commission européenne a proposé la révision des règles applicables en matière de crédit à la consommation.

Le projet prévoit notamment :

- **une adaptation au numérique et une meilleure visibilité des informations** : les informations liées aux crédits devraient être présentées de manière visible et être adaptées aux appareils numériques de manière à ce que les consommateurs comprennent ce à quoi ils s'engagent ;
- **une obligation d'évaluer la solvabilité du consommateur** : les règles d'évaluation de la solvabilité des consommateurs, c'est-à-dire leur capacité à rembourser le crédit, seraient améliorées, dans le but d'éviter le surendettement. Ainsi, le prêteur devrait notamment évaluer la capacité du consommateur à rembourser le crédit, en tenant compte de l'intérêt du consommateur et en se fondant sur des informations nécessaires et proportionnées sur les revenus et les dépenses de ce dernier, ainsi que sur d'autres circonstances financières et économiques, sans aller au-delà de ce qui est strictement nécessaire pour procéder à une telle évaluation ;
- **une extension de l'application de la directive consommation** : à ce jour, certains contrats de crédit n'entrent pas dans le champ d'application de la directive consommation. La proposition prévoit d'élargir l'application de la directive 2004/38, notamment aux contrats de prêts à court terme et dont le montant est généralement inférieur au seuil minimum de 200 euros, aux contrats de crédit remboursables dans un délai maximum de trois mois, aux contrats de crédit sans intérêt et sans autres frais et aux contrats de crédit-bail ;
- **des mesures en matière de services de conseil** : il est proposé que l'établissement prêteur indique explicitement au consommateur, dans le cadre d'une transaction donnée, si des services de conseil lui sont fournis ou peuvent lui être fournis ;
- **des mesures en matière d'éducation financière** : les États membres devraient promouvoir des mesures d'éducation financière, de façon à améliorer la culture financière des consommateurs, y compris pour les produits vendus par voie numérique ;
- **la mise en place de services de conseil aux personnes endettées** : les États membres devraient mettre en place des services de conseil aux personnes endettées. Il s'agirait d'une aide personnalisée, de nature technique, légale ou psychologique, apportée par des opérateurs professionnels indépendants dans l'intérêt des consommateurs qui ont ou pourraient avoir des difficultés à respecter leurs engagements financiers.

Les propositions de la Commission feront l'objet d'une discussion au sein du Conseil et du Parlement européens.

SERVICES NUMÉRIQUES



L'AFOC appelle les consommateurs à rester vigilants lors des modifications des contrats d'abonnement internet ou de téléphonie qu'ils détiennent.

Les fournisseurs de service de communications électroniques modifient régulièrement les contrats les liant à leurs abonnés, qu'il s'agisse de leur proposer de modifier leur forfait, par exemple par une augmentation du volume des données allouées à l'abonnement mobile, une amélioration de la vitesse de connectivité à internet ou l'ajout d'un service de télévision payante. Ces modifications sont, le plus souvent, accompagnées d'une augmentation du prix de l'abonnement.

Il convient d'être attentif quant à la nature et sur la portée de ces modifications.

Pour mémoire, le Code de la consommation (article L. 224-33) autorise les fournisseurs de service de communications électroniques à effectuer une modification unilatérale du contrat. Cette modification doit toutefois être précédée d'une information à destination de l'abonné, annoncée sur support durable (par lettre ou par courriel) au moins un mois avant son entrée en vigueur. En application de cet article, le consommateur dispose de quatre mois, après l'entrée en vigueur de la modification, pour résilier son contrat sans pénalité (et sans droit à dédommagement).

Il n'est pas possible d'exiger le maintien du contrat initial. L'absence de réaction du consommateur vaut accord : il est donc recommandé aux abonnés de lire très attentivement les lettres ou courriels envoyés par leur opérateur.

Les opérateurs n'ont cette possibilité de modification unilatérale du contrat que pour les seuls services de communications électroniques. En revanche la réglementation en vigueur n'autorise pas à effectuer une modification unilatérale de l'abonnement sur d'autres services comme par exemple, l'ajout d'un abonnement à des services d'écoute de musique, l'accès à des services de téléchargement de logiciels, etc... Dans ces cas de figure, l'opérateur devra obtenir l'accord exprès de l'abonné.

Les services de la répression des fraudes rappellent qu'une modification unilatérale du contrat pour des services ne relevant pas des communications électroniques est en effet susceptible de constituer une vente sans commande préalable, interdite par l'article L. 121-12 du Code de la consommation, pratique commerciale prohibée.

Pour aller plus loin : Un opérateur peut-il modifier le contrat qui me lie à lui ? Arcep

<https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/un-operateur-peut-il-modifier-le-contratqui-me-lie-a-lui.html>

LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ÉTENDUE AUX CONTENUS DE SERVICES NUMÉRIQUES

A compter du 1^{er} janvier 2022, de nouvelles mesures renforcent la protection des consommateurs en étendant la garantie légale de conformité aux produits et services numériques (abonnement à une chaîne numérique, achat d'un jeu vidéo en ligne, location d'un film en ligne...). Elles s'appliqueront également aux relations contractuelles des consommateurs avec les opérateurs de réseaux sociaux.

Pour mémoire, on rappellera que la garantie légale de conformité prévoit qu'un produit ou un service acheté doit être conforme à l'usage attendu et à la description du vendeur. Actuellement, la garantie légale de conformité s'applique aux biens physiques (neufs ou d'occasion) et aux contrats de vente.

À partir du 1^{er} janvier 2022, cette garantie sera étendue à tous contenus et services numériques : applications mobiles, abonnement à une chaîne numérique, abonnement à une radio numérique, services de vidéo à la demande (VOD) pour l'achat ou la location de films en ligne, achat d'un jeu vidéo en ligne.

De plus, de nouveaux droits spécifiques s'appliqueront aux éléments numériques internes fournis (logiciels) ou qui sont essentiels au bon fonctionnement de certains biens connectés :

- la fourniture des mises à jour logicielles nécessaires au maintien de la conformité du bien (smartphone, montre connectée, appareil électro-ménager connecté...);
- la possibilité pour le consommateur de refuser des modifications ultérieures des éléments numériques, par exemple les améliorations logicielles allant au-delà de ce qui est prévu au contrat et de ce qui est nécessaire pour assurer la conformité du bien (sécurité, maintenance...);
- la récupération des contenus utilisés en cas de résolution du contrat.

Le vendeur devra informer le consommateur sur la durée pendant laquelle le fabricant s'engage à fournir des mises à jour. Comme pour les autres biens, en cas de défaut de conformité d'un bien numérique, les consommateurs concernés pourront demander, dans les 2 ans suivant l'achat, la réparation ou le remplacement du produit (smartphone, tablette ou appareil de domotique). Cette réparation ou ce remplacement devra être effectué par le vendeur, sans frais ni inconvénient majeur pour le consommateur et dans un délai raisonnable, pas plus de 30 jours. À défaut, le consommateur pourra obtenir une réduction du prix ou le remboursement du prix payé contre la restitution du bien.

Pour les contrats de fourniture de contenus et de services numériques, la durée de la garantie légale est fixée ainsi :

- 2 ans pour une fourniture unique de contenus numériques (téléchargement d'un fichier, achat d'un film sur une plateforme);
- égale à la durée de l'abonnement dans le cas d'un service continu (abonnement à une radio numérique en streaming).

La mise en conformité du contenu ou service numérique défectueux devra être faite, gratuitement, dans un délai de 30 jours. À défaut, le consommateur pourra obtenir une ristourne ou la possibilité de résilier son contrat.

Attention, la garantie légale de conformité ne s'applique pas aux jeux d'argent et de hasard, aux services financiers ou aux documents administratifs.

Textes de loi et références :

- Ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021 relative à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques.
- Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021 relative à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques.

Source : Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre).

LOGEMENT

Acteur de référence du logement social et intermédiaire en France, la vocation d'Action Logement – connu anciennement sous le nom du « 1 % logement » - est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi.

Action Logement gère paritairement la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC), versée par les entreprises assujetties, dans le but de soutenir ses deux missions principales :

- Accompagner les salariés dans leur mobilité résidentielle et professionnelle, par des services et des aides financières qui facilitent l'accès au logement et donc à l'emploi.
- Construire et financer des logements sociaux et intermédiaires, prioritairement dans les zones tendues, en contribuant aux enjeux d'écohabitat, d'évolution de la société, et de mixité sociale.

C'est pour répondre à sa vocation qu'Action logement propose de nouvelles offres de services.

Accession à la propriété

Action Logement offre une aide de 10 000 € pour financer l'acquisition dans le neuf d'une résidence principale. Cette offre est faite en direction des salariés - primo-accédants - d'une entreprise du secteur privé non agricole, quelle que soit son ancienneté et la nature de son contrat de travail. Il faut avoir des ressources qui ne dépassent pas les plafonds du prêt social location-accession. Les personnes intéressées peuvent vérifier leur éligibilité au dispositif sur le site d'action logement. La Prime Accession est versée pour la construction ou l'acquisition du logement neuf (VEFA) ou l'accession sociale à la propriété dans le neuf ou l'accession en bail réel solidaire (BRS) dans le neuf.

Aide à la mobilité emploi-logement

Il s'agit d'une aide de 1 000 € distribuée, sous conditions de ressources, aux salariés d'entreprises du secteur privé non agricole (ou aux personnes en formation) souhaitant changer de logement pour se rapprocher de leur lieu de travail ainsi qu'aux bénéficiaires en situation de retour ou d'accès à l'emploi.

Aide à l'adaptation des logements au vieillissement et à la dépendance

Il s'agit d'une aide jusqu'à 5 000 € pour le financement de travaux d'adaptation des sanitaires du logement des personnes vieillissantes ou dépendantes aux revenus modestes, afin de favoriser leur maintien à domicile. L'aide s'adresse aux retraités de plus de 70 ans, aux salariés ou retraités en situation de perte d'autonomie (GIR de 1 à 4) ou aux ascendants d'un salarié concerné par ladite mesure.

Aide aux travaux de rénovation énergétique

Il s'agit d'une aide, sous forme de prêt ou subvention, pour le financement de travaux d'isolation (murs, planchers et combles) ou d'équipement en appareil de chauffage si l'isolation est déjà réalisée. L'aide s'adresse aux salariés propriétaires occupants ou salariés locataires propriétaires bailleurs, sous conditions de ressources.

La garantie VISALE

Cette garantie s'adresse aux locataires entrant dans un logement du parc locatif privé (et social pour les étudiants ou alternants). Il s'agit d'un service gratuit de cautionnement dématérialisé proposé par Action Logement.

Pour aller plus loin : <https://www.actionlogement.fr/>

AUGMENTATION DU MONTANT DES LOYERS

Le nouvel indice de référence des loyers (IRL) a été publié le 15 octobre 2021 par l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee). L'indice du 3^{ème} trimestre 2021 s'élève désormais à 131,67, ce qui représente une hausse annuelle de 0,83 %. Pour rappel, il avait augmenté de 0,42 % au 2^{ème} trimestre 2021.

L'IRL fixe les plafonds d'augmentation annuelle des loyers que les propriétaires peuvent exiger de leurs locataires lorsque le bail comporte une clause de révision annuelle des loyers. Il s'applique aux baux d'habitation meublés ou non.

Pour mémoire, le loyer d'un logement soumis à la loi de 1948 est réévalué chaque année selon des règles spécifiques sans lien avec l'IRL.

Pour en savoir plus :

- Indice de référence des loyers - Troisième trimestre 2021 .
https://www.insee.fr/fr/statistiques/5542334?pk_campagn=avis-parution
- IRL / Révision annuelle des loyers
<https://www.anil.org/documentation-experte/analyses-juridiques-jurisprudence/analysesjuridiques/analyses-juridiques-2008/irl/-revision-annuelle-des-loyers/>

GUIDE DU LOGEMENT SOCIAL



Édité par l'**AFOC**

Association Force Ouvrière Consommateurs

AMÉLIORER LES PROCÉDURES DE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES DE LA CONSOMMATION



MEDIATION - VIVONS MIEUX ENSEMBLE

Médiation de la consommation

La loi « *Justice du 21^{ème} siècle* » du 19 novembre 2016 vise entre autres mesures à décharger les tribunaux d'instance en imposant une tentative préalable de conciliation des litiges de la consommation. Mais encore faut-il que les professionnels des différents secteurs d'activité s'organisent afin de proposer ce mode de règlement amiable des litiges.

C'est ainsi que l'AFOC a très tôt décidé d'intégrer la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), créée en 2016, afin que le droit des consommateurs à ce recours soit effectivement garanti, au terme d'un processus transparent, efficace, équitable et gratuit, conduit par des médiateurs indépendants et impartiaux.

Selon le rapport d'activité 2019-2021 de la (CECMC) du 11 octobre 2021, 91 médiateurs de la consommation ont été mis en place dans l'ensemble des secteurs d'activité. Ils ont été saisis en 2020 de près de 170 000 demandes de règlement de litiges, soit une hausse de 60 % par rapport à 2017. 86 % des saisines recevables ont été menées à terme et plus de 60 % ont fait l'objet de propositions des médiateurs acceptées par les parties.

Si ce dispositif est désormais bien installé dans le paysage de la médiation en France, l'AFOC pointe malheureusement qu'il demeure encore sous-utilisé et insuffisamment connu des consommateurs et des professionnels.

A l'instar de la CECMC, l'AFOC juge nécessaire de faire évoluer le cadre juridique actuel de la médiation et de supprimer dans les conventions liant les médiateurs aux professionnels toute clause générale d'incompétence du médiateur ; de la sorte, le médiateur serait valablement saisi d'un litige au terme d'un délai de deux mois suivant l'envoi par le consommateur d'une réclamation écrite au professionnel, quel que soit le service auquel il l'a adressée et dès lors que cette réclamation n'a pas trouvé de réponse satisfaisante dans ce délai.

L'AFOC espère que cette revendication portée de longue date par notre organisation sera traduit en droit positif afin de faciliter l'accès des consommateurs à la médiation.

EN BREF...

Pollution numérique

Pour aider les parents à contrôler et limiter les temps d'exposition des enfants face aux écrans, le site jeprotegemonenfant.gouv.fr s'élargit.

Alimentation

Poivrons, concombres, kiwis, mangues... À compter du 1^{er} janvier 2022, ces fruits et légumes, comme une trentaine d'autres produits, ne pourront plus être vendus dans un emballage plastique. Au plus tard en 2026, tous les fruits et légumes seront vendus sans emballage plastique.

Les étiquettes sur les fruits et légumes, les sachets de thé en plastique et les jouets en plastique distribués dans les fast-foods seront également interdits.

Décret n° 2021-1318 du 8 octobre 2021

Copropriété

À partir du 1^{er} janvier 2022, les syndics professionnels devront remettre aux copropriétaires une fiche d'information standardisée sur le prix et les prestations qu'ils proposent.

C'est ce que précise un arrêté paru au Journal officiel le 9 septembre 2021.

Logement

Les aides au logement (ALS, ALF et APL), versées par les caisses d'allocations familiales, notamment au locataire pour l'aider à payer son loyer, ont été revalorisées de 0,42 % au 1^{er} octobre 2021.

≡ agenda ≡

NOVEMBRE

23 Webinaire (énergie)

DECEMBRE

1^{er} au 2 Formation logement à Toulouse

3 Conseil d'administration de l'INC

10 Bureau de l'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 :

.....

En respect des règles de protection de vos données personnelles édictées par le RGPD, j'autorise l'AFOC à utiliser mon nom et mon adresse pour les besoins strictement limités à la durée de mon abonnement.

Votre contact pour l'exercice de vos droits d'accès, rectification, opposition et effacement est François Schmitt : fschmitt@afoc.net

Date : signature :

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