

Les Cahiers

n° 263
MARS-AVRIL 2022

DE L'AFOC

SOMMAIRE

L'ACTU DE L'AFOC

- Automobile : prolongation du bonus écologique et de la prime à la conversion (p. 2-3)
- Sécurité et conformité (p. 4-5)
- Un droit à la conformité des biens de consommation renforcé (p. 6)
- Comment contacter les services de la repression des fraudes ? (p. 6)
- Logement : les nouvelles mesures applicables en 2022 (p. 7)

EN BREF...

- Brèves (p. 8)

AGENDA

(p. 8)

Édito

par David Rousset
Secrétaire général

Une mutation à marche forcée

La crise sanitaire actuelle a pour effet d'accélérer les mutations de l'époque. C'est ainsi que la digitalisation s'est imposée aux citoyens et consommateurs dans leurs relations avec les services publics et les entreprises.

Qu'il s'agisse de payer ses impôts, d'écouter de la musique ou d'acheter un téléviseur, le recours aux services numériques dématématise la relation entre les parties. Pour le meilleur et pour le pire : la dématématisation a autant de vertus (plus écologique, plus rapide, plus efficace...) que d'inconvénients (fuite des données nominatives, illectronisme...).

Mais, sous couvert de modernité technologique et de revendications environnementales prégnantes, elle ne fait finalement que reproduire les inégalités d'hier : les plus intégrés, économiquement et socialement, profitent de la digitalisation du monde, et les autres en supportent les inconvénients.

Mais tous n'ont d'autres choix que de s'adapter ; plus ou moins bien. L'AFOC ne compte plus les réclamations de ses adhérents pointant la difficulté de pouvoir joindre simplement et directement un agent public ou un service client pour expliquer une situation, faire une réclamation, exercer ses droits ou répondre de ses obligations.

Elle assiste à ce changement où le discours et la politique dominante en faveur de l'offre non physique formate le produit, le service et la relation sans considération de l'analyse des besoins, des demandes, a fortiori des rejets et des exclusions générationnelles sociales et géographiques.

Parce que le numérique est au coeur des démarches quotidiennes, pour obtenir un travail, accéder à des droits ou participer à la vie publique par exemple, l'AFOC entend continuer à lutter contre la fracture numérique et accompagner ses adhérents afin que la mutation en oeuvre permette de préserver leurs droits et leurs intérêts.

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 MARS 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 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 €

AUTOMOBILE : PROLONGATION DU BONUS ÉCOLOGIQUE ET DE LA PRIME À LA CONVERSION

Si vous souhaitez acheter un véhicule neuf électrique ou hybride rechargeable, vous pouvez bénéficier de la prime à la conversion et du bonus écologique (cumul permis) pour mettre votre ancien véhicule à la casse. Les barèmes du bonus écologique ont évolués depuis le 1^{er} juillet 2021 et sont maintenus jusqu'au 1^{er} juillet 2022 (décret paru au Journal officiel le 30 décembre 2021).

Bonus écologique

Une aide de 1 000 € est accordée pour l'achat d'occasion de véhicules électriques qu'il s'agisse d'une voiture particulière ou d'une camionnette. Pour bénéficier de l'aide, vous devez être majeur et domicilié en France. Il n'y a pas de condition de ressources mais le véhicule d'occasion doit remplir les conditions suivantes :

- être conservé (qu'il soit acheté ou loué) pour une durée d'au moins 2 ans ;
- avoir été immatriculé en France depuis au moins deux ans à la date de facturation du véhicule ou de versement du premier loyer ;
- être immatriculé en France dans une série définitive ;
- avoir un taux d'émission de CO2 de 20 g/km au maximum.

Cette aide est prorogée jusqu'au 1^{er} juillet prochain. A partir de cette dernière date, les hybrides rechargeables seront exclus du dispositif d'aide qui sera réservé aux véhicules électriques dont le taux d'émission de CO2 est inférieur ou égal à 20 g/km selon le tableau ci-après :

Catégories	Du 1 ^{er} juillet 2021 au 30 juin 2022	A partir du 1 ^{er} juillet 2022
Véhicules électriques (taux de CO2 ≤ 20g/km) de moins de 45 000 €	27 % du prix plafonné à 6 000 €	27 % du prix plafonné à 5 000 €
Véhicules électriques (taux de CO2 ≤ 20g/km) de 45 000 € à 60 000 €	2 000 €	1 000 €
Camionnettes électriques ou véhicules fonctionnant à l'hydrogène (taux de CO2 ≤ 20g/km) de plus de 60 000 €	2 000 €	1 000 €
Véhicule hybride rechargeable (taux de CO2 entre 21 et 50g/km) de 50 000 € au maximum et autonomie > à 50 km	1 000 €	0 €

.../...

... AUTOMOBILE : PROLONGATION DU BONUS ÉCOLOGIQUE ET DE LA PRIME À LA CONVERSION

Prime à la conversion

La prime à la conversion, qui peut s'ajouter au bonus écologique, est une aide accordée, sous conditions de revenus, lors de l'achat ou de la location d'un véhicule peu polluant en échange de la mise à la casse d'un ancien véhicule diesel ou essence.

Le véhicule à détruire doit remplir les conditions suivantes :

- pour un véhicule diesel, la première immatriculation doit être antérieure à 2011,
- pour un véhicule essence, la première immatriculation doit être antérieure à 2006.

Le propriétaire doit posséder le véhicule depuis au moins un an. Le véhicule doit être immatriculé en France, ne pas être gagé et doit disposer d'une vignette Crit'Air 3, 4, 5 ou ne pas être classé. La voiture doit être détruite dans un centre agréé dans les 3 mois qui précèdent ou dans les 6 mois qui suivent l'achat du nouveau véhicule.

Les consommateurs éligibles peuvent bénéficier d'une aide allant jusqu'à 3 000 € pour l'achat d'un véhicule thermique neuf ou d'occasion, et jusqu'à 5 000 € pour l'achat d'un véhicule, neuf ou d'occasion, électrique ou hybride rechargeable dont l'autonomie en mode électrique est supérieure à 50 km.

Depuis le 1^{er} janvier 2022, le taux d'émission de CO2 maximal est abaissé à 127 g/km. Seuls les véhicules rejetant jusqu'à 127 g/km de CO2 (au lieu de 132 g/km) sont éligibles.

Pour en savoir plus :

- Prime à la conversion : pour déposer votre demande et consulter toutes les informations relatives au dispositif. <https://www.primealaconversion.gouv.fr/dboneco/accueil/>
- Je change ma voiture : pour évaluer le coût d'utilisation de votre véhicule et l'ordre de grandeur du bénéfice économique et environnemental réalisé grâce à l'achat d'un véhicule plus propre. <https://jechangemavoiture.gouv.fr/jcmv/>
- Je roule en électrique : pour vous informer sur le véhicule électrique. <https://www.je-roule-enelectrique.fr/>



SÉCURITÉ ET CONFORMITÉ



Les contrôles effectués par les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du Ministère de l'Economie ont pour objet la vérification de la conformité des biens et services mis sur le marché et proposés à la vente quant à la réglementation en vigueur les concernant. Conformément au plan national d'enquêtes - sur lequel l'AFOC est consulté tous les ans par la DGCCRF – certaines des dernières enquêtes ont porté opportunément sur des produits vendus en marketplaces, sur des matériels électriques et sur des bicyclettes.

1. Conformité et sécurité des produits vendus en marketplaces

Pour information, la croissance du commerce électronique, dont le chiffre d'affaires a dépassé les 110 milliards d'euros en France en 2020, a encore progressé dans le contexte de la pandémie ; elle s'est accompagnée de l'émergence de marketplaces (i.e. de places de marché), c'est-à-dire de sites commerciaux qui opèrent sous couvert du site en ligne consulté qui tient donc lieu de portail et de caution de réputation.

L'enquête menée dernièrement par la DGCCRF sur ce secteur qui renouvelle deux enquêtes similaires de 2018 et 2019, a de nouveau mis en lumière des niveaux de manquements élevés. Ainsi en 2020, pour 129 tests de produits effectués, plus de 60 % étaient en anomalie (28 % non conformes et 32 % non-conformes et dangereux).

Pour l'AFOC, ces résultats sont édifiants : les consommateurs ont donc une chance sur trois d'acheter en ligne sur les places de marché un produit dangereux qui compromettra leur santé ou leur intégrité physique. Ils ont également près d'une chance sur trois d'acheter un produit qui ne répondra pas à leur attente soit que celui-ci ne présentera pas les caractéristiques annoncées soit qu'il tombera en panne prématurément.

Les consommateurs doivent donc prendre conscience que le fait de réaliser des achats sur Internet via le portail web d'une place de marché reconnue n'empêche pas finalement d'acheter des produits non conformes et/ou dangereux, étant observé au surplus qu'aucun lien juridique entre le portail et le vendeur n'existe qui permette d'engager la responsabilité ou la médiation du portail en cas de problèmes avérés. Et si le vendeur en marketplace est établi hors du territoire français ou hors Union européenne, les possibilités de résolution amiable ou judiciaire peuvent être inexistantes. La DGCCRF elle-même indique que : « *ce taux de manquements cumulé de 60 % est significativement supérieur aux résultats habituellement constatés dans les enquêtes ciblant les mêmes produits dans des canaux de distribution plus traditionnels* ». L'AFOC recommande donc d'acheter directement auprès des portails web.

Plus avant, l'enquête de la DGCCRF montre que certains produits à la vente étaient particulièrement problématiques : les crèmes cosmétiques à visée éclaircissante (présence de substances interdites), les adaptateurs de voyage multiples (87 % de ceux contrôlés étaient dangereux du fait d'un risque de choc électrique), les bijoux fantaisie (présence de métaux lourds), les détecteurs de fumée (manque de sensibilité aux feux), les dispositifs médicaux de diagnostic in vitro (tests d'ovulation, tests de grossesse ; aucun des articles contrôlés n'étaient conformes), les jouets d'éveil et/ou en plastique ou encore des articles de puériculture (sucettes de puériculture, matelas à langer, transats de bain).

.../...

... SÉCURITÉ ET CONFORMITÉ

2. Conformité et sécurité des matériels électriques

En 2020, la DGCCRF a contrôlé des matériels électriques couramment utilisés par les consommateurs : les fours à micro-ondes, les climatiseurs-ventilateurs et les lampes à LED (ampoules à LED). Résultat : 22 % d'entre eux présentaient des anomalies.

On rappellera que les produits électriques sont susceptibles de provoquer des accidents et des incendies. Chaque année en France, 50 000 incendies d'habitation seraient de source électrique, 3 000 personnes seraient victimes d'électrisation ou d'électrocution. Les dommages et accidents électriques sont estimés chaque année à 1,7 milliard d'euros (selon l'Observatoire national de la sécurité électrique).

Plus de la moitié des irrégularités concernaient la sécurité des produits : manquements à la sécurité des produits électriques et à la compatibilité électromagnétique des produits électriques, exigences documentaires non respectées, défauts d'autocontrôles, anomalies sur les étiquetages de sécurité et les avertissements adressés aux consommateurs, etc. Les autres manquements constatés portaient notamment sur l'emploi de la langue française, des pratiques commerciales trompeuses, l'information sur les prix, la garantie légale de conformité et les garanties commerciales, ou la facture.

3. Conformité et sécurité des bicyclettes

En 2020, la DGCCRF a réalisé une enquête dans le secteur des bicyclettes afin de vérifier le respect des exigences de sécurité requises par la réglementation et la délivrance d'informations claires sur les conditions d'utilisation. Cette enquête est d'autant plus intéressante que le marché du vélo est particulièrement dynamique, porté notamment par les vélos à assistance électrique (VAE). Les enquêteurs ont ciblé les catégories de bicyclettes les plus couramment achetées : les bicyclettes tout terrain (VTT), les bicyclettes tout chemin (VTC), les bicyclettes à assistance électrique (VAE) et les vélos pliants (avec ou sans assistance électrique).

Les enquêteurs ont relevé un taux d'anomalies de 41 %, principalement dû au manque d'informations délivrées aux consommateurs à propos des conditions d'utilisation et des opérations de montage (par exemple : absence de marquages obligatoires sur les vélos tels que le marquage CE, absence de dispositifs d'éclairage et de signalisation ainsi que d'un avertisseur sonore, absence des informations relatives aux opérations de montage restant à la charge du consommateur...).

Plus grave, les analyses ont établies que certains vélos présentaient des risques de chute de l'utilisateur (éléments de fixation défaillants, espacement insuffisant entre le pneu et le garde-boue, système de freinage défaillant ou mal adapté) ou de risques de blessures (éléments en saillies entraînant un risque de coupure).

Des pratiques commerciales trompeuses ont également été relevées concernant des professionnels qui, sur leur site Internet de vente, mettaient en avant les subventions accordées par les collectivités locales pour l'achat d'un VAE mais sans préciser que ces aides étaient soumises à conditions, parfois même en indiquant un prix de vente subvention déduite. Ces pratiques sont de nature à induire en erreur le consommateur sur le prix réel du bien.

UN DROIT À LA CONFORMITÉ DES BIENS DE CONSOMMATION RENFORCÉ

L'ordonnance n° 2021-1247 relative à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques a été publiée au Journal officiel du 30 septembre. Elle modifie plusieurs dispositions du code de la consommation et renforce les droits des consommateurs notamment face aux services et contenus numériques.

- . La garantie légale de conformité est facilitée pour les biens d'occasion ou reconditionnés : si l'appareil acheté tombe en panne au cours des 12 mois suivant son achat, il est possible d'office de faire valoir cette garantie. Pendant ce délai, plus besoin d'apporter la preuve que le défaut existait déjà au moment de la délivrance : le consommateur bénéficie d'une présomption de non conformité du produit acheté (article L . 217-7 al. 2 nouveau du code de la consommation).
- . Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois (le délai total passe donc dans ce cas de figure de 24 mois à 30 mois pour les biens neufs et de 12 à 18 mois pour les biens d'occasion), (article L . 217-13 nouveau du code de la consommation).
- . Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en oeuvre par le vendeur qui préfère donner un bien de remplacement, le consommateur bénéficie désormais d'une nouvelle garantie de conformité de 2 ans (article L . 217-13 al.2 nouveau du code de la consommation).
- . La garantie légale de conformité s'applique enfin aux services et contenus numériques (article L . 217-3 du code de la consommation) : jeux vidéo achetés en ligne, fichiers numériques, services de vidéo à la demande (comme Netflix ou autres), plateformes de stockage (Dropbox, iCloud, Mega...), logiciels antivirus, etc. Elle est également applicable aux relations contractuelles des consommateurs avec les opérateurs de réseaux sociaux.
- . Le consommateur doit désormais être informé des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité de son smartphone et de tout autre objet connecté. Ce dernier peut refuser une mise à jour ou réclamer sa désinstallation si celle-ci entraîne un dysfonctionnement de son appareil ou si elle l'empêche d'accéder correctement au service numérique souscrit (articles L . 217-18 et suivants nouveaux du code de la consommation).

COMMENT CONTACTER LES SERVICES DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES ?

Depuis le 10 janvier 2022, la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes a étendu à l'ensemble du territoire son dispositif de traitement des demandes de consommateurs.

Vous pourrez la solliciter :

- par internet via le site internet signal.conso.gouv.fr, où la DGCCRF a mis en place un système qui permet au consommateur d'interpeller un commerçant ou une entreprise sur un grief ;
- par téléphone avec un numéro unique : 0809 540 550 (non surtaxé) ;
- par courrier : DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex

LOGEMENT : LES NOUVELLES MESURES APPLICABLES EN 2022



Des contrats de syndic plus lisibles

Depuis le 1^{er} janvier 2022, tout contrat de syndic de copropriété doit désormais être présenté aux copropriétaires accompagné d'une fiche d'information facilitant la mise en concurrence des prix et des prestations des syndicats. Les quatre parties qui doivent obligatoirement se trouver dans cette fiche sont :

- les informations générales (durée du contrat, horaires de disponibilité du syndic) ;
- le forfait (nombre de visites de la copropriété incluses dans le forfait, nombre de réunions avec le conseil syndical) ;
- la tarification des prestations particulières (hors forfait) ;
- la tarification des principales prestations imputables au seul copropriétaire concerné (établissement de l'état daté, assemblée générale à la demande d'un ou plusieurs copropriétaires pour des questions concernant leurs droits ou obligations).

Pour en savoir plus : arrêté du 30 juillet 2021 précisant le format et le contenu de la fiche d'information sur le prix et les prestations proposées par le syndic.

Crédit immobilier

Les banques doivent dorénavant appliquer de nouvelles règles en matière de crédit immobilier édictées par le Haut conseil de stabilité financière (HCSF, autorité en charge de la surveillance du système financier qui dépend du ministère de l'Économie et de la Banque de France ; décision du 29 septembre 2021).

Désormais, la durée du crédit ne pourra plus excéder 25 ans (sauf exceptions), avec deux ans de différé maximal pour les ménages qui ont une entrée en jouissance du bien décalée par rapport à l'octroi du crédit (par exemple, particuliers qui achètent un bien sur plan de type vente en l'état futur d'achèvement, ou qui auront, sous conditions, des travaux à effectuer avant de pouvoir emménager).

En contrepartie, le taux d'endettement des candidats à l'emprunt est plafonné à 35 % du revenu mensuel de l'emprunteur (assurance emprunteur incluse), contre 33 % auparavant. Ce taux correspond au rapport entre les revenus annuels et les charges annuelles d'emprunt des particuliers et permet de vérifier qu'ils seront dans la capacité de régler les mensualités. Cela comprend le prêt immobilier mais aussi l'ensemble des emprunts en cours quelle que soit leur nature. En fixant le taux d'effort, le HCSF souhaite éviter la hausse du surendettement des ménages. En effet, environ 20,9 % des prêts accordés par les banques sont non conformes aux recommandations. Toutefois, les ménages, qui ont peu d'apport ou des revenus faibles, devraient toujours avoir la possibilité d'emprunter car les banques gardent à titre de dérogation une marge de flexibilité de 20 %...

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR ; l'AFOC est membre de la commission consultative des pratiques commerciales de cet organisme) sera chargée de la vérification, et des contrôles, à partir de comptes rendus mensuels partagés par les établissements financiers et au besoin, d'appliquer des sanctions : elle délivrera des blâmes, et des sanctions pécuniaires dont le montant n'est pas encore connu.

EN BREF...

Urbanisme

Depuis le 1^{er} janvier, il est possible de déposer une demande de permis de construire (et toute autre autorisation d'urbanisme) en ligne sur le portail Adau, accessible depuis servicepublic.fr

Tourisme

Un mobil home privé de ses moyens de déplacement et ne pouvant pas bouger régulièrement et facilement est redevable de la taxe foncière (Réponse Ministérielle n° 37711, JOAN du 07/07/2021).

Créances

Le taux d'intérêt légal applicable aux créances des particuliers passe à 3,13 % au 1^{er} janvier 2022, contre 3,12 % auparavant.

Démarchage

Plus besoin de renouveler son inscription à Bloctel pour s'opposer au démarchage téléphonique non sollicité. Depuis 2022, toutes les inscriptions à la liste rouge sont automatiquement renouvelées tous les trois ans (décret n° 2021-1528 du 26 novembre 2021).

<https://www.bloctel.gouv.fr/>

Immobilier

Vous souhaitez connaître le prix de vente d'un logement, d'un terrain près de chez vous, ou ailleurs en France ? Avec l'application gratuite Demande de valeur foncière, consultez les données foncières des 5 dernières années. [DVF \(etalab.gouv.fr\)](http://DVF.etalab.gouv.fr)

≡ agenda ≡

MARS

- 2 Assemblée générale de l'AFOC 31
- 10 Assemblée générale de l'AFOC 16
- 11 Assemblée générale de l'AFOC 35
- 15 Conseil d'administration de l'INC
- 31 Assemblée générale de l'AFOC 86

AVRIL

- 10 Assemblée générale de l'AFOC 10
- 20 Commission de contrôle de l'AFOC nationale

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

AFOC