

# Les Cahiers

n° 248  
SEPT-OCT 2019

DE L'AFOC

## SOMMAIRE

### L'ACTU DE L'AFOC

- Des produits réparables, c'est bien ; des produits qui ne cassent pas, c'est mieux ! (p. 2-3)
- Transports aériens : l'hécatombe de dépôt de bilan (p. 4)
- Suppression de l'obligation de domiciliation bancaire (p. 5)
- Aide juridictionnelle : un simulateur en ligne pour connaître vos droits (p. 5)
- L'aide à la maîtrise de consommation d'énergie des ménages (p. 6)
- Les pratiques dévoyées des fournisseurs d'énergie (p. 7)
- La rénovation énergétique, bon pour la croissance, pas pour les consommateurs (p. 7)

### A SAVOIR

- Histovec : connaître l'histoire d'un véhicule avant de l'acheter (p. 8)

### AGENDA

(p. 8)

## Édito

### Confiance ? Vous avez dit confiance ?

Le mot procède de l'incantation omniprésente ; c'est la panacée, l'espoir, le mot de passe pour l'avenir. Il s'adresse aux français, tous agents économiques confondus, sauf pour chacun d'entre eux à recevoir un tel message en fonction de ses intérêts et de ses préoccupations du moment.

Il en est ainsi des **entreprises** qui font pourtant l'objet de soins attentifs de la part des pouvoirs publics, mais qui apparemment, s'inquiètent des nuages qui s'accumulent sur l'économie française.

**Les salariés ?** Ils doutent : de la pérennité de leur emploi, du maintien de leur niveau de vie, de la capacité de la collectivité nationale d'assurer leur avenir, s'agissant de leur retraite ou de la protection de leur santé si ce n'est de leur environnement dégradé et de ses effets.

Certes, on peut comprendre, mais **les citoyens ?** Eux, ne sont-ils pas fondés à faire confiance à la politique et à ceux qui la conduisent dès lors qu'ils ont été librement et démocratiquement élus ? Si l'on croit les sondages, ce n'est pas le cas !

Tout cela ne serait pas très grave si le personnage principal, celui au coeur du dispositif dont finalement tout dépend, **le consommateur**, avait confiance.

Mais voilà que Cézigue ne consomme pas, il épargne.

On ne s'étonnera jamais assez de cette confiance accordée qui traduit la faillite de toutes les autres. Faut-il la condamner pour autant, sous prétexte qu'elle réduit la consommation ? Certainement pas, si on considère que l'épargne qu'elle génère va à des emprunteurs, souvent publics, et qu'il dépend d'eux et d'eux seuls que sa destination serve au mieux l'intérêt général conformément à la définition qu'ils en donnent, pour autant qu'elle ne soit pas que rhétorique, mais bien une source de légitimité et un horizon politique au service d'une population dans son ensemble.

# 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](http://www.afoc.net)  
[afoc@afoc.net](mailto:afoc@afoc.net)

DIRECTRICE DE LA PUBLICATION **Nathalie HOMAND**  
ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL SEPTEMBRE 2019  
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 €

## DES PRODUITS RÉPARABLES, C'EST BIEN ; DES PRODUITS QUI NE CASSENT PAS, C'EST MIEUX !

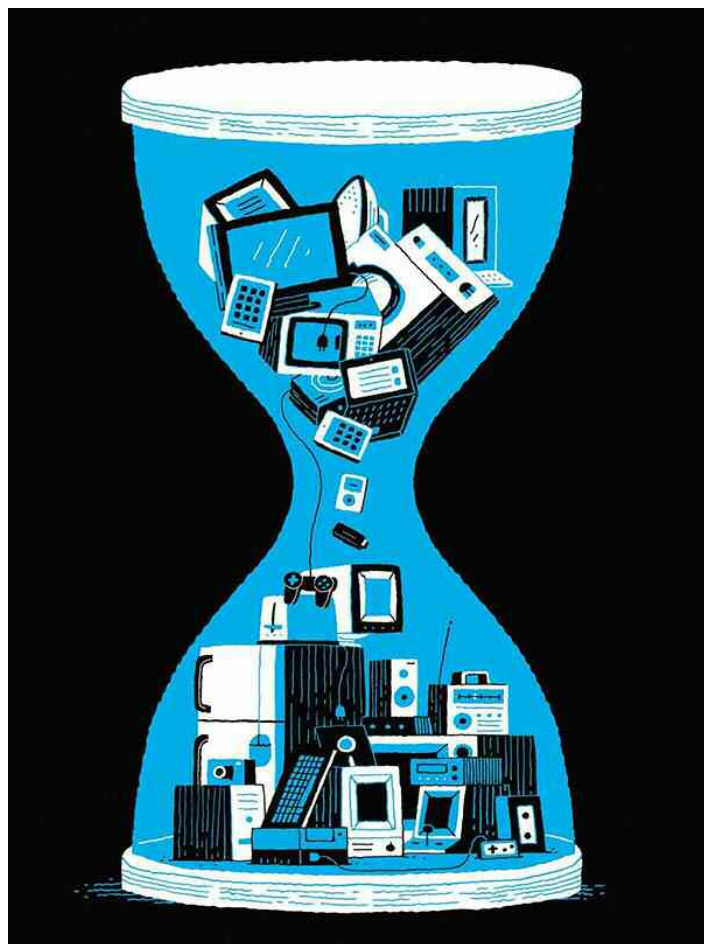
La loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique... pour la croissance verte vise à lutter contre l'obsolescence programmée des produits manufacturés. L'article 70 de cette loi prévoit la mise en place d'expérimentations afin d'encourager des pratiques commerciales et industrielles plus vertueuses grâce à l'information des consommateurs sur la durée de vie des produits. En étant mieux informés, les acheteurs pourraient ainsi effectuer des choix de consommation raisonnés privilégiant les produits dont le temps de vie est le plus élevé. Les acteurs économiques des filières concernées seraient amenés à revoir leur copie et à mettre en place des normes partagées sur la notion de durée de vie. Le dispositif prévu à l'article 70 permettrait donc de lutter efficacement contre l'obsolescence programmée, véritable fléau pour les consommateurs et la planète.

Suite à l'adoption de la loi précitée, des expérimentations ont été testées par le commissariat général au développement durable (CGDD) au sein du ministère de la transition écologique et solidaire, en collaboration avec le Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE) en 2016. Elles se sont toutefois rapidement heurtées à des difficultés techniques pour évaluer objectivement la durée de vie d'un produit ainsi et surtout qu'à un manque d'entreprises volontaires.

La raison est très prosaïque malheureusement : **l'allongement de la durée de vie des produits n'est pas compatible avec le modèle économique prégnant, de nature libérale et les gouvernements successifs tout acquis à la politique de l'offre et au marché ne veulent pas le changer.**



## ... DES PRODUITS RÉPARABLES, C'EST BIEN ; DES PRODUITS QUI NE CASSENT PAS, C'EST MIEUX !



Plusieurs acteurs privés préfèrent donc s'orienter vers le concept de réparabilité et l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) a travaillé sur « un indice simple de réparabilité » (de 0 à 10), fondé sur un questionnaire d'une dizaine de questions objectives : le produit est-il démontable, les pièces détachées sont-elles disponibles, etc... La création d'un « indice simple de durée de vie/réparabilité » a ainsi émergé dans le cadre de la concertation sur la feuille de route pour l'économie circulaire (FREC). La durée de vie des produits apparaît donc aux yeux du gouvernement comme une composante importante d'une politique d'économie circulaire et comme un critère de choix déterminant pour le consommateur.

Pour ces raisons, le parti a été pris de retenir le concept de réparabilité, plutôt que celui de durée de vie (feuille de route de l'économie circulaire rendue publique le 23 avril 2018). La mesure 10 de cette feuille de route prévoit ainsi le déploiement d'un tel affichage obligatoire relatif à la réparabilité des produits à compter de janvier 2020 pour les équipements électriques, électroniques et électroménagers. Des travaux sont en cours pour stabiliser la forme de l'information du public et d'autre part à encourager la mise en œuvre d'expérimentations pilotes « grandeur nature ». Différentes enseignes de la grande distribution sont d'ores et déjà engagées dans de telles initiatives.

**Pour l'AFOC, cette politique constitue un pis-aller** ; outre que des questions restent en suspens, notamment pour savoir s'il s'agit d'une possibilité de réparabilité par le consommateur lui-même ou s'il devra rapporter – et payer – un service après-vente de réparation, ce dispositif n'apporte de valeur ajoutée au consommateur qu'au-delà de la durée légale de garantie (jusqu'à 5 ans selon qu'il s'agisse de la garantie de conformité ou celle contre les vices cachés dont la prescription est différente) et encore faut-il savoir si la réparation sera marchande ou pas (les pièces ne seront pas gratuites) et quel sera le prix in fine d'un produit multi réparé par rapport à celui à payer pour le remplacer régulièrement ! Pas sûr que le consommateur y trouve son compte, notamment lorsque l'on voit que le prix de la réparation est supérieur au prix de vente du même produit.

Une autre approche était possible – et le reste – consistant à mettre tout simplement sur le marché des produits robustes et fiables. Consommateurs et Environnement y auraient trouvé leur compte mais pas les milieux d'affaires.

Encore une fois, l'écologie est le cheval de Troie du libéralisme qui n'entend pas changer son modèle d'affaires et qui ne s'accommode de la transition qu'à partir du moment où les entreprises y trouvent leur intérêt.

## TRANSPORTS AÉRIENS : L'HÉCATOMBE DE DÉPÔT DE BILAN



Pour l'AFOC, il est nécessaire de mieux protéger les passagers titulaires de billets d'avion achetés dont les vols sont annulés pour cause de faillite du transporteur aérien.

Lorsque le billet est inclus dans un forfait touristique, les passagers bénéficient fréquemment d'une protection étendue. La directive du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait a institué la souscription obligatoire par les voyagistes d'une garantie financière destinée à assurer en cas d'insolvabilité, y compris des prestataires de services auxquels ils ont recours dans le cadre d'un voyage à forfait, le rapatriement des clients ou le remboursement des fonds perçus. La directive 2015/2302 du 25 novembre 2015 a maintenu ce mécanisme.

La France applique de longue date ce mécanisme en application de la loi du 11 juillet 1975 modifiée par la loi de transposition de la directive de 1990 du 13 juillet 1992, puis par l'ordonnance du 20 décembre 2017 transposant la directive de 2015.

Par contre, le passager qui achète un billet « *vol sec* » se trouve sans véritable protection, dans la mesure où sa créance sur l'entreprise de transport, une fois déclarée au liquidateur, n'est pas prioritaire. Plusieurs mécanismes permettent néanmoins d'atténuer sa vulnérabilité.

Certaines cartes de crédit offrent à leurs clients une garantie couvrant l'annulation du vol pour cause de faillite. Le passager peut également faire opposition au paiement sur le fondement des dispositions du code monétaire et financier, mais cela suppose qu'il agisse très rapidement après l'acte d'achat. De plus, si le billet « *vol sec* » est acheté en France par l'intermédiaire d'un agent de voyages agréé auprès de l'association internationale du transport aérien (IATA), il est possible de demander le remboursement des paiements, bloqués au sein d'un mécanisme central de compensation, auprès de l'organisation professionnelle représentant les entreprises du voyage (EDV), sous réserve qu'une procédure de mise sous séquestre soit ouverte par cet organisme et que les fonds n'aient pas été transférés entre-temps au transporteur aérien.

Malheureusement, dans le contexte très mondialisé et concurrentiel du transport aérien, les pouvoirs publics refusent de mettre en place à la seule échelle nationale un système tel que celui de fonds de garantie, qui serait de nature à pénaliser, selon eux, les seules compagnies aériennes desservant le territoire français, contraintes de s'y conformer.

C'est donc au minimum au niveau européen que devraient s'établir les règles correspondantes. À cet égard, dans une communication au Parlement européen du 18 mars 2013, la Commission européenne concluait qu'il était préférable, avant de proposer des mesures législatives en ce domaine, de renforcer le contrôle des licences des transporteurs aériens de l'Union européenne et de mener des actions concrètes en direction des acteurs du transport aérien et de l'assurance.

Il apparaît ainsi, dans ce contexte, que les passagers en cas de faillite d'une compagnie communautaire aérienne ne seront donc pas mieux protégés dans le futur. Il revient donc aux consommateurs d'être attentifs quand ils voyagent en avion en achetant un billet « *sec* » particulièrement auprès des compagnies aériennes dites low cost. La recherche du prix le plus bas peut ne pas être sans conséquences.

## SUPPRESSION DE L'OBLIGATION DE DOMICILIATION BANCAIRE

Jusqu'alors les banques pouvaient imposer dans les offres de prêt immobilier la domiciliation des revenus de l'emprunteur pour une durée de dix ans en contrepartie d'un avantage individualisé (Code de la consommation : L.313-25-1). En cas de non-respect de la clause, la banque avait la possibilité de supprimer l'avantage individualisé. Le caractère obligatoire de la domiciliation des revenus est désormais supprimé.



L'offre de crédit devra ainsi indiquer si le prêt est subordonné à la condition de domiciliation. La domiciliation sera dès lors librement négociée entre les parties. Cette mesure est d'application immédiate.

Source : loi PACTE : art. 206, XV / Code consommation : L. 313-25 et L. 313-25-1

## AIDE JURIDICTIONNELLE : UN SIMULATEUR EN LIGNE POUR CONNAÎTRE VOS DROITS

Les nouveaux montants des plafonds de ressources à prendre en compte pour pouvoir bénéficier de l'aide juridictionnelle (totale ou partielle) depuis le 18 janvier 2019 ont été précisées par une circulaire du 17 janvier 2019.

Pour faciliter les calculs, le ministère de la Justice a mis en ligne un simulateur : <https://www.justice.fr/themes/aide-juridictionnelle>

À titre d'exemple, si vous n'avez aucune personne à charge, vous pouvez bénéficier de l'aide juridictionnelle :

- totale (100 %) lorsque vos ressources mensuelles sont inférieures ou égales à 1 031 € ;
- partielle (55 %) lorsque vos ressources mensuelles sont égales ou supérieures à 1 032 € et inférieures ou égales à 1 219 € ;
- partielle (25 %) lorsque vos ressources mensuelles sont égales ou supérieures à 1 220 € et inférieures ou égales à 1 546 €.

L'aide juridictionnelle permet de bénéficier d'une prise en charge totale ou partielle par l'État des honoraires et frais de justice (avocat, huissier...) sous conditions de ressources.

Texte de référence : circulaire du 17 janvier 2019

## L'AIDE À LA MAÎTRISE DE CONSOMMATION D'ÉNERGIE DES MÉNAGES

L'article L. 124-5 du code de l'énergie prévoit la mise à disposition gratuite par les fournisseurs d'électricité d'un affichage en temps réel de leurs données de consommations, exprimées en euros, pour les consommateurs bénéficiaires du chèque énergie. L'article L. 121-8 dudit code prévoit par ailleurs que les coûts supportés par les fournisseurs pour cette fourniture sont compensés dans la limite d'un montant unitaire maximal par ménage fixé par un arrêté du ministre chargé de l'énergie.

Le problème est que les dernières projections ont montré que les coûts du dispositif étaient supérieurs à ceux initialement envisagés. En effet, si la totalité des 4 millions de bénéficiaires initiaux du chèque énergie demandaient à être équipés, le coût global du dispositif pourrait être de l'ordre de 272 millions d'euros. Or, en 2019 le Gouvernement a porté à 5,8 millions le nombre de bénéficiaires du chèque énergie, dans un souci de protection du pouvoir d'achat des plus vulnérables.

Cette situation explique la lenteur avec laquelle les dispositifs d'affichage en temps réel des consommations se mettent en place.

**En toute hypothèse, l'AFOC demande au gouvernement d'accélérer la mise en place de cet outil indispensable pour les consommateurs les plus précaires, et dont la mise en place avait déjà été reportée d'un an antérieurement.**



Il convient par ailleurs de rappeler qu'il existe de nombreuses aides pour rendre les logements plus économes en énergie, en particulier à destination des consommateurs les plus vulnérables : crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE), TVA réduite pour les travaux d'amélioration de la qualité énergétique, éco-prêt à taux zéro, aides par les entreprises de fourniture d'énergie par les certificats d'économies d'énergie (sur ces points, voir le dernier numéro des Cahiers AFOC et du Bulletin logement), aides du programme « Habiter mieux » de l'agence nationale de l'habitat, ou encore le chèque énergie (voir <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/aides-renovation-energetique>).

De même, de nombreux conseils sont également à disposition sur le site internet FAIRE ([www.faire.fr](http://www.faire.fr)), notamment des guides et informations pratiques. Le particulier peut trouver de nombreuses informations, quel que soit son projet (amélioration de son habitat actuel, emménagement, agrandissement du logement, aides financières...). Des conseillers sont également joignables, et des rendez-vous sont possibles partout en France.

Enfin, il convient de signaler que le décret du 10 mai 2017 relatif aux modalités de mise à disposition des consommateurs des données de consommations d'électricité et de gaz prévoit que les gestionnaires de réseaux mettent à disposition des consommateurs équipés de compteurs communicants un espace internet dédié présentant leurs données de consommation.

Cet espace personnalisé comprend notamment les consommations quotidiennes, mensuelles et annuelles, la courbe de charge, soit l'enregistrement des valeurs moyennes de puissance soutirées mesurées toutes les demi-heures, et la possibilité pour le consommateur de paramétrer et de recevoir des alertes, par courrier électronique ou tout autre moyen lorsque le niveau de la consommation dépasse un niveau de référence fixé par le consommateur.

## LES PRATIQUES DÉVOYÉES DES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

Le médiateur de l'énergie, dans son rapport annuel 2019, s'inquiète des dysfonctionnements qui pénalisent les consommateurs dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, soulignant que les litiges ont augmenté de 38 % en deux ans. Le médiateur lui-même qualifie d'inacceptable le fait que douze ans après l'ouverture du marché, les fournisseurs ne sachent toujours pas gérer correctement les erreurs de références de compteur, de plus en plus fréquentes, qui empoisonnent la vie des consommateurs qui en sont victimes. Au passage, il rappelle à l'ordre les entreprises qui ne respectent pas l'interdiction légale de facturer des rattrapages de consommation de plus de 14 mois.

Toutes les catégories de litiges augmentent, mais certaines plus que d'autres, souligne-t-il. Les médiations relatives à des problèmes de facturation (blocage de facture, erreur sur le prix, règlement non pris en compte...) ont ainsi bondi de 60 %. Et cerise sur le gâteau, certaines entreprises ne mettent pas en œuvre dans le délai réglementaire les accords amiables qu'elles ont pourtant acceptés dans le cadre de la médiation.

L'ouverture à la concurrence a donc généré son lot d'avatars. Dans un marché de l'énergie en pleine mutation, avec l'intensification de la concurrence, la transition énergétique, le déploiement des compteurs communicants, la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, et des prix qui ne cessent d'augmenter, les consommateurs ont plus que jamais besoin d'être protégés, en particulier les plus précaires.

Pourquoi dès lors ne pas tout simplement maintenir les tarifs réglementés et revenir à un monopole public de la production et de la distribution d'énergie ?

### Le rôle du médiateur de l'énergie

*La fonction de médiateur national de l'énergie a été créée fin 2006, dans le cadre de la libéralisation du secteur, en application des directives de Bruxelles. Sa mission est de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie de leurs droits. Il s'agit d'une autorité publique indépendante, dont le financement est assuré par l'État (son budget est inscrit dans la loi de Finances), et d'une personne physique nommée pour six ans par le gouvernement.*

## LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE, BON POUR LA CROISSANCE, PAS POUR LES CONSOMMATEURS

Selon une enquête de l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), publiée fin 2018 sur les travaux de rénovation énergétique des maisons individuelles, les trois quarts desdits travaux n'ont pas permis de changer de classe DPE (Diagnostic de performance énergétique), même si un budget de 12 000 € est dépensé en moyenne.

Plus de 5 millions de ménages en maisons individuelles ont réalisé des travaux de rénovation entre 2014 et 2016 pour un coût moyen de 11 750 €, selon l'Ademe. Pourtant, seules 25 % des opérations ont permis à ces logements de changer de classe de DPE (Diagnostic de performance énergétique). En pratique, les propriétaires doivent engager 15 900 € pour gagner un niveau de DPE et 25 900 € pour grimper de deux niveaux.

L'AFOC rappelle que pour financer les travaux de rénovation, les ménages ont droit à des aides Anah (Agence nationale de l'habitat ; aides dans 60 % des cas). Malgré ce coup de pouce, la moitié des bénéficiaires de subventions doivent avoir également recours à des prêts bancaires.

## HISTOVEC : CONNAÎTRE L'HISTORIQUE D'UN VÉHICULE AVANT DE L'ACHETER

Ce service gratuit et officiel permet en effet à la fois aux vendeurs et aux futurs acheteurs de partager un certain nombre d'informations sur le véhicule : date de première mise en circulation, changements successifs de propriétaires, sinistres éventuels, situation administrative du véhicule (gage, opposition, vol), caractéristiques techniques du véhicule (marque, couleur, cylindrée, CV, niveau sonore, critère de pollution...).

Aussi, avant d'acheter un véhicule, il est possible de consulter ce site web proposé par le ministère de l'Intérieur qui permettra d'accéder à des informations fiables sur l'historique du véhicule d'occasion recherché (ou un deux-roues).

Attention, seuls les véhicules neufs immatriculés depuis le 15 avril 2009 et les véhicules revendus depuis le 15 octobre 2009, c'est-à-dire pourvus d'un numéro d'immatriculation à vie, enregistrés dans le SIV (Système d'Immatriculation des Véhicules) sont concernés. Les informations concernant les véhicules achetés neufs avant le 15 avril 2009 peuvent donc être incomplètes ou même être inexistantes dans le cas de véhicules de première main jamais ré-immatriculés. A terme, le site Histovec devrait être enrichi de nouvelles données concernant notamment le contrôle technique.

<https://histovec.interieur.gouv.fr/histovec/home>

### ≡ agenda ≡

#### SEPTEMBRE

- 5 GT « Statuts et règlement intérieur »
- 12 GT « Campagnes et communication »
- 19 GT « Logement »
- 23 Réunion des administrateurs logement AFOC
- 24 au 26 Congrès HLM

#### OCTOBRE

- 1<sup>er</sup> AGE de l'AFOC nationale
- 17-18 Formation « Les charges locatives et l'initiation au contrôle des charges » à l'AFOC 51
- 21-22 Formation « Les charges locatives et l'initiation au contrôle des charges » à l'AFOC nationale
- 24-25 Formation « Les charges locatives et l'initiation au contrôle des charges » à l'AFOC 63
- 30-31 Formation « Les charges locatives et l'initiation au contrôle des charges » à l'AFOC 36

#### 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

## AFOC