

# Les Cahiers

n° 269  
MARS-AVRIL 2023

DE L'AFOC

## SOMMAIRE

### Édito

par David Rousset  
Secrétaire général

#### L'ACTU DE L'AFOC

- Consommation, logement, argent... Ce qui nous attend en 2023 (p. 2)
- Le démarchage commercial mieux encadré (p. 3)
- Trop de produits électriques dangereux vendus dans le commerce (p. 4-5)
- Bouclier sur les frais bancaires et les primes d'assurances (p. 6)

#### EN BREF...

- Brèves (p. 7-8)

#### AGENDA

(p. 8)

#### Une transparence sociale bienvenue...

L'information des consommateurs est renforcée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023 quant à la qualité environnementale des produits vendus : impact environnemental, durabilité (à partir de 2024), réparabilité et recyclabilité en fin de vie... Ces informations doivent être affichées sur les équipements informatiques, les appareils électroménagers, les meubles, les matériaux de construction ainsi que les vêtements.

Pour ces derniers, et les textiles en général, il est désormais obligatoire d'afficher le pays de chaque étape de production.

Cette traçabilité constitue une information de nature sociale bienvenue et un signal d'achat souhaité par l'AFOC de longue date afin que les consommateurs puissent arbitrer leur achat en fonction de leurs préoccupations environnementales ou sociales. Il convient de rappeler que l'industrie textile est la 2<sup>ème</sup> industrie la plus polluante dans le monde après l'industrie du pétrole et que dans un dressing, en moyenne 2/3 des vêtements ne sont jamais portés.

On reste quand même loin de la mise en place d'une note sociale sur les vêtements pour connaître les conditions de production, encore plus d'un « *prix social* » permettant de connaître la part des salaires et rémunérations dans le prix de vente final, 2 revendications portées par l'AFOC lors du Grenelle de l'environnement.

# 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 **Pascal LAGRUE**

ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL MARS 2023

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 €

## CONSOMMATION, LOGEMENT, ARGENT... CE QUI NOUS ATTEND EN 2023



Tour d'horizon des changements en matière de consommation et de logement programmés en 2023. L'AFOC revient en détail sur certaines de ces mesures compte tenu de leur importance.

### En matière d'énergie

Après un plafonnement à 4 % d'augmentation des tarifs du gaz et de l'électricité en 2022, le bouclier tarifaire évolue en 2023 et prévoit un plafonnement à 15 %.

Les ménages ayant refusé l'installation du compteur Linky et qui n'auraient pas communiqué un relevé d'index en 2022 devront payer un forfait.

Une prime de 100 € pour les conducteurs qui se lancent dans le covoiturage courte distance est prévue dès le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Une indemnité carburant de 100 € pour l'ensemble de l'année 2023 sera versée aux travailleurs les plus modestes.

### En matière de logement

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, les vendeurs ou bailleurs d'un bien immobilier doivent informer les potentiels acquéreurs ou locataires dudit bien (dès l'annonce immobilière et lors de la première visite) situé dans une zone de risques technologiques (PPRT), de risques naturels prévisibles (PPRNP), de risques miniers (PPRM), de sismicité (2 à 5), de radon significatif ou dans une zone exposée au recul du trait de côte de l'existence des risques correspondants.

Le carnet d'information du logement (CIL) est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier et concerne les constructions neuves (maisons individuelles, logements collectifs, etc.) et les « travaux de rénovation ayant une incidence significative sur la performance énergétique ». Il comprendra les documents permettant d'attester la performance énergétique du logement (diagnostic de performance énergétique, l'audit énergétique réglementaire des logements en monopropriété), les plans, les schémas et descriptifs des réseaux (eau, électricité, gaz et aération du logement), ainsi que les notices de fonctionnement, de maintenance et d'entretien des ouvrages ayant une incidence directe sur la performance énergétique du logement.

Les logements avec une forte consommation d'énergie, appelés « passoires thermiques », qualifiés d'énergétiquement indécents (classés F et G), sont interdits à la location à partir de 2023.

L'accompagnateur Rénov' devient obligatoire pour bénéficier de subventions pour des travaux de rénovation énergétique globale du logement.

### En matière de consommation

À compter du 1<sup>er</sup> avril 2023, les tickets de caisse ne seront plus imprimés systématiquement lors du passage en caisse. Bouclier sur les frais bancaires et les primes d'assurances : les banques se sont engagées à limiter l'augmentation de leurs tarifs à 2% maximum en 2023, et à les ramener de trois euros maximum à un euro par mois pour les publics fragiles. Quant aux assurances, elles se sont engagées également à modérer la hausse de leurs primes pour 2023 (individuelles et contrats auto, habitation), en-deçà de l'inflation, tout en restant libres de leur politique tarifaire.

A partir du mois d'août 2023, les consommateurs pourront résilier tout abonnement à distance, que l'offre ait été souscrite sur Internet ou non. Les frais de résiliation seront encadrés.

## LE DÉMARCHAGE COMMERCIAL MIEUX ENCADRÉ

Le démarchage commercial en général, s'il n'est pas interdit, a fait l'objet de mesures d'encadrement récentes afin de lutter contre les abus. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, les plateformes de démarchage commercial ne peuvent plus appeler les consommateurs à partir de numéros commençant par 06 ou 07, associés dans l'esprit de tous aux téléphones portables. Elles devront utiliser une nouvelle catégorie de numéros dits polyvalents, réservée à cet usage commençant par :

- 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948, 0949 (France métropolitaine) ;
- 09475 (Guadeloupe, St-Martin, St-Barthélemy) ;
- 09476 (Guyane) ;
- 09477 (Martinique) ;
- 09478, 09479 (La Réunion, Mayotte).

Les numéros commençant par 09 37 à 09 39 peuvent être utilisés pour l'envoi de messages d'une enseigne commerciale à ses clients, ou pour des mises en relation particulières (livraison de colis, signalement de l'arrivée d'un chauffeur VTC, rappel de rendez-vous automatisé, etc.).

Par contre, le démarchage commercial des titulaires d'un compte personnel de formation (CPF) est interdit depuis le 1<sup>er</sup> janvier dernier, que ce soit par téléphone, par SMS, par courrier électronique ou via les réseaux sociaux en ligne. C'est l'objet de la loi du 19 décembre 2022 visant à lutter contre les nombreuses fraudes au CPF qui ont été recensées ces derniers temps.

Tout manquement à cette interdiction est passible d'une amende administrative de 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale.

La loi prévoit que l'ensemble des organismes de formation soient référencés sur le portail [Moncompteformation.gouv.fr](http://Moncompteformation.gouv.fr) et autorise la Caisse des dépôts, gestionnaire de l'application, à supprimer de ce référencement tout organisme ayant pu procéder à un démarchage de ce type.

Enfin, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2023, le démarchage téléphonique à des fins de prospection commerciale est interdit les week-ends et les jours fériés (décret 2022-1313 du 13.10.2022). Les centres d'appels ne peuvent appeler qu'en semaine, de 10 h à 13 h et de 14 h à 20 h. Durant ces plages horaires, le nombre d'appels par la même société est aussi réduit à quatre fois par mois (glissant). En cas de refus du démarchage lors de la conversation, le professionnel ne peut pas rappeler la personne démarchée avant 60 jours. Cet encadrement s'applique aussi bien aux personnes qui ne sont pas inscrites sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel qu'à celles qui le sont mais sollicitées dans le cadre d'un contrat en cours.

Pour mémoire l'AFOC rappelle que la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux avait déjà renforcé ce dispositif de lutte en alourdissant les sanctions, en l'interdisant pour la rénovation énergétique et en facilitant la lutte contre les usurpations de numéros de téléphone par les démarcheurs.

Espérons que l'ensemble de ces mesures réduisent la nuisance que constitue pour beaucoup le démarchage téléphonique quand il n'est pas sollicité. Car jusqu'ici rien n'a semblé en diminuer l'activité. Par ailleurs, la DGCCRF poursuit une action répressive résolue pour sanctionner le démarchage abusif. Ainsi, depuis la promulgation de la loi du 24 juillet 2020, les services d'enquêtes de la DGCCRF ont prononcé plus de 6,2 millions d'euros d'amendes administratives contre des sociétés de démarchage.

## TROP DE PRODUITS ÉLECTRIQUES DANGEREUX VENDUS DANS LE COMMERCE

La sécurité des produits de consommation a toujours été une exigence revendiquée par l'AFOC afin de répondre à l'une des préoccupations les plus basiques et légitimes des consommateurs : trouver et utiliser des produits de consommation qui non seulement répondent à leur vocation mais aussi ne portent pas atteinte à leur santé et intégrité physique, dans des conditions normales d'utilisation.

Les produits électriques par construction exposent les consommateurs à des risques, notamment des risques de brûlures, d'explosion et d'incendie. Or, chaque foyer en France possède en moyenne une centaine d'équipements électriques et électroniques (gros et petits électroménagers, luminaires, équipements grand public, outils...). Selon le type d'habitat, ces chiffres varient en moyenne de 73 (pour les appartements) à 118 (pour les maisons). Les probabilités d'être confronté à des problèmes de sécurité desdits produits sont donc réelles et représentatives.

C'est ce qu'ont pu vérifier les services de la répression des fraudes dans leur dernière enquête publiée fin décembre 2022 sur la sécurité des produits électriques vendus dans le commerce.

Les services de la DGCCRF ont contrôlé 1520 références de produits au sein de près de 600 établissements. Les contrôles ont été effectués chez les fabricants, les importateurs et les distributeurs (magasins spécialisés, hyper et supermarchés, marchés, bazars etc.) et sur les sites de vente en ligne.

**Conclusion en 3 chiffres : 25% des établissements contrôlés étaient en anomalie ; près de 50 % des irrégularités relevées concernaient la sécurité des produits électriques ; 80% des produits prélevés pour analyse en laboratoire se sont révélés non conformes dont plus d'un tiers étaient également dangereux.**

La DGCCRF s'est concentrée sur 3 catégories de produits électriques parmi les plus vendus : les blocs d'alimentation, les cafetières, bouilloires et théières électriques, et les sèche-linges domestiques à tambour. D'autres produits électriques (près de 700) ont également été contrôlés après des signalements de consommateurs (ventilateurs, adaptateurs de voyage, convecteurs, encensoirs électriques, etc.).

Dans la plupart des autres cas, les irrégularités constatées portaient sur la bonne information du consommateur, avec des anomalies portant sur les règles d'étiquetage des produits (21%).

Ont ainsi été constatés non conformes et dangereux 20 références de blocs d'alimentation, qui risquaient d'entraîner des chocs électriques, 4 cafetières/bouilloires électriques, pour des risques de choc électrique ou de brûlure, et 2 sèche-linges trop difficiles à ouvrir de l'intérieur, avec un risque d'enfermement involontaire pour les enfants ou les animaux domestiques.

Pour l'AFOC, ce taux de dangerosité trop élevé pose problème du fait de son importance d'une part compte tenu des conséquences dramatiques qui peuvent en découler : chaque année en France, 50 000 incendies d'habitation seraient de source électrique, 3 000 personnes seraient victimes d'électrisation et 40 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).

## ... TROP DE PRODUITS ÉLECTRIQUES DANGEREUX VENDUS DANS LE COMMERCE

Il pose également problème dans la mesure où les services de contrôle de l'Etat réalisent chaque année une enquête sur la sécurité électrique des produits et que les taux de non-conformité et dangerosité ne baissent pas. Ainsi, dans la précédente enquête de la DGCCRF en 2020, 22 % des matériels électriques couramment utilisés par les consommateurs présentaient des anomalies.

Les manquements des vendeurs sont donc constants et ce malgré les avertissements, les injonctions de mise en conformité aux professionnels concernés, les procès-verbaux pénaux transmis à la justice, les suspensions de commercialisation (retrait/rappel) par arrêté préfectoral ou les saisies de produits dangereux.

L'AFOC invite donc la DGCCRF à maintenir dans ses plans de contrôle une surveillance de la sécurité des produits de grande consommation vendus dans le commerce et aux pouvoirs publics à renforcer l'obligation de sécurité à la charge des professionnels par tout moyen (réglementation, normalisation, certification...) afin d'éviter le plus possible tout risque d'accident pour les consommateurs.

Elle invite également des consommateurs qui rencontrent un problème lors de l'achat ou de l'utilisation d'un objet électrique chez un professionnel, à le signaler sur le site internet SignalConso de la DGCCRF qui permet de régler à l'amiable les litiges de consommation avec un professionnel, et de consulter le site RappelConso, le site de référence pour les alertes de produits dangereux.





## BOUCLIER SUR LES FRAIS BANCAIRES ET LES PRIMES D'ASSURANCES

Les banques se sont engagées à limiter l'augmentation de leurs tarifs à 2% maximum en 2023, et à les ramener de trois euros maximum à un euro par mois pour les publics fragiles.

Pour l'AFOC cette mesure, toujours bonne à prendre, n'a pas la portée souhaitée par les consommateurs : il s'agit tout d'abord d'un accord à géométrie variable (certaines banques vont geler leurs tarifs sur l'ensemble de l'année 2023 pour des services courants comme la carte bancaire ; d'autres se sont engagées à ne pas les augmenter de plus de 2 %) ; de même, la définition des « *publics fragiles* » est laissée à la discrétion des banques ; ensuite, la hausse maximale est une moyenne sur l'intégralité de la grille tarifaire d'une banque. Rien n'empêche a priori qu'une opération bancaire n'augmente pas au-delà, si d'autres n'évoluent pas. Chacune des banques devra communiquer sur ses propres tarifs.



Enfin, cet accord n'est pas satisfaisant dans la mesure où il ne revient pas sur la généralisation et les augmentations exorbitantes des frais d'incidents bancaires (rejet de chèque et de prélèvement pour défaut de provision) qui visent plus de 10 millions de consommateurs chaque année et qui sont taxés plus de 20 euros par opération pour un coût avoisinant les 120 euros par an. La France est ainsi le pays de l'Union européenne qui taxe le plus les frais d'incidents bancaires et de loin (x 6 par rapport à l'Allemagne ; voir l'étude du comité consultatif du secteur financier) !

Quant aux assurances, elles se sont engagées également à modérer la hausse de leurs primes pour 2023 (individuelles et pour les contrats auto, habitation), en-deçà de l'inflation, tout en restant libres de leur politique tarifaire. Il n'y aura donc pas de mesure unique, pas plus que cette modération générale n'empêchera, comme en matière bancaire des augmentations supérieures pour certains assurés à condition que l'augmentation moyenne sur tout le portefeuille demeure inférieure à l'inflation.

Les assureurs se sont toutefois engagés sur une aide de 100 euros sur la prime automobile pour les jeunes conducteurs sans emploi et sur l'extension de l'assurance santé des parents aux jeunes en situation de précarité économique.

## BRÈVES

### Assurance téléphone

Le délai de rétractation des contrats d'assurance vendus en complément d'un bien ou d'un service passe de 14 à 30 jours. Le délai pour renoncer sans frais à l'assurance souscrite en même temps que l'achat du produit est doublé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023. Cette mesure vaut également pour les acheteurs d'appareils électroménagers, électroniques. Ces derniers peuvent donc résilier, sans frais ni pénalités, ce contrat d'assurance ou cette extension de garantie pendant un délai de 30 jours calendaires à compter de sa conclusion. Pour annuler le contrat auprès de l'assureur, il faut utiliser un « *support durable* » : lettre, email ou message depuis un compte client. La résiliation par téléphone peut ne pas être prise en compte. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

*Arrêté du 5 décembre 2022 modifiant l'annexe de l'article A. 112-1 du code des assurances.*

**Les taux de l'intérêt légal** applicables au cours du premier semestre 2023 ont été publiés et sont à la hausse : 4,47 % à la place de 3,15 % si le créancier est un particulier ; si le créancier est un professionnel, pour ses créances à l'égard des particuliers ou d'autres professionnels, 2,06 % à la place de 0,77 %. Ces taux sont utilisés notamment en cas de retard de paiement d'une somme d'argent.

À partir du 1<sup>er</sup> janvier et jusqu'au 30 juin 2023 inclus, tous les propriétaires de biens immobiliers à usage d'habitation, particuliers et entreprises, doivent **déclarer, sous peine d'amende, l'occupation de leurs logements** sur l'espace « *Gérer mes biens immobiliers* » du site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr).

Les personnes reconnues en situation de **surendettement** n'ont plus à payer d'indemnités de résiliation pour mettre fin à leur abonnement internet ou de téléphonie. Pour mémoire, on rappellera qu'est déjà en vigueur pour tous les consommateurs la baisse des frais de résiliation liés à l'achat d'un smartphone auprès d'un opérateur au titre de la deuxième année d'abonnement (frais qui passent à 20 % de l'abonnement pour la période non encore échue au lieu de 25 % auparavant).

À partir 7 février 2023, les conditions de remboursement et d'échange des billets de train (TGV, Intercités) évoluent. La SNCF durcit ses modalités mises en place pendant toute la crise sanitaire. Il ne sera alors plus possible d'échanger gratuitement son billet à trois jours du départ. Le compostage n'est plus obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023. Les personnes qui voyagent avec un billet papier doivent dorénavant se présenter au chef de bord du train afin de faire valider leur titre.

# EN BREF...

Initialement prévu à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2022, l'entrée en vigueur de l'**audit énergétique obligatoire** a été reportée au 1<sup>er</sup> avril 2023. Un audit énergétique devra être réalisé préalablement à la mise en vente de maisons ou d'immeubles classés F ou G au diagnostic de performance énergétique. Ce document proposera les travaux à réaliser pour améliorer le classement de l'habitation, en une seule fois ou par étapes. Ces travaux ne sont pas obligatoires pour conclure la vente, mais l'acquéreur sera informé de leur nature.

Une augmentation moyenne de 4,75 % est mise en place depuis février 2023 sur les tarifs de péage pour les véhicules. La ristourne accordée aux automobilistes réalisant des allers-retours réguliers passe par ailleurs de 30 à 40 %.

## ≡ agenda ≡

### MARS

15 AG de l'AFOC 86

### AVRIL

27 Bureau de l'AFOC nationale

### JUIN

1<sup>er</sup> CA de l'AFOC nationale

28 AG de l'AFOC nationale

### Bulletin d'adhésion

J'adhère à l'AFOC nationale :

Nom : Prénom :

Particulier : 50 € Association de locataires : 80 €

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 Bernard Giusti : [bgjusti@afoc.net](mailto:bgjusti@afoc.net)

Date : signature :

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

**AFOC**