

Les Cahiers

n° 281
MARS-AVRIL 2025

DE L'AFOC

SOMMAIRE

Édito

par Pascal Lagrue
Président

L'ACTU DE L'AFOC

- Ce qui change en 2025 pour les consommateurs (p. 2)
- Pollens : risques allergiques élevés (p. 3)
- Victime d'arnaques en ligne (p. 3)
- Arnaques financières : un phénomène massif ! (p. 4)
- Des milliers d'automobilistes bientôt indemnisés par Stellantis ? A voir... (p. 5)
- Produits de la mer : des étiquettes qui manquent de clarté (p. 5)
- 2/3 des professionnels de l'immobilier ne respectent pas la réglementation (p. 6)
- Le chargeur universel désormais obligatoire pour les appareils électroniques (p. 7)
- De nouvelles règles de tarification pour certains Ehpad en 2025 (p. 7)

EN BREF...

(p. 8)

AGENDA

(p. 8)

AFOC

ASSOCIATION FO CONSOMMATEURS

141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS

TÉL. 01 40 52 85 85

afoc@afoc.net

www.afoc.net



DIRECTEUR DE LA PUBLICATION **Pascal LAGRUE**

ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL MARS 2025

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 €

CE QUI CHANGE EN 2025 POUR LES CONSOMMATEURS



Ce qui va changer

En 2025, plusieurs changements impactent les consommateurs :

- 1. Heures creuses pour l'électricité :** la Commission de régulation de l'énergie va revoir la répartition des heures creuses de l'électricité. Ces tarifs attractifs, proposés en soirée et durant la nuit, seront déplacés en pleine journée durant l'été, moment où la consommation est aujourd'hui faible au regard de la production.
- 2. Contrats d'assurance obsèques plus clairs et devis funéraires plus simples :** d'ici juillet 2025, les contrats d'assurance obsèques devront inclure des tableaux détaillant les éléments clés comme les modalités de paiement et la durée. À partir du 1^{er} juillet 2025, les opérateurs funéraires devront utiliser un nouveau format de devis-type plus clair afin de faciliter la comparaison des prix.
- 3. Nouveaux contrats de permis de conduire :** depuis le début de l'année, les auto-écoles doivent utiliser un nouveau modèle de contrat pour le permis B qui a été toiletté pour renforcer l'information et la protection des élèves.
- 4. Produits plus sûrs :** le nouveau règlement européen sur la sécurité générale des produits, en vigueur depuis le 13 décembre 2024, vise à renforcer la sécurité des produits non alimentaires vendus en magasin et en ligne, qu'ils soient neufs ou d'occasion. Les entreprises doivent mettre en place des procédures pour s'assurer de la sûreté des produits qu'elles produisent, importent ou vendent. Elles doivent tenir un registre de leurs fournisseurs et revendeurs afin de rappeler plus aisément les éventuels produits dangereux. Si un produit se révèle dangereux, elles doivent adopter immédiatement des mesures correctives et en informer les autorités et les consommateurs. Enfin, outre les modalités de rappel ou de retrait de produits qui évoluent, les droits des consommateurs à une réparation, un remplacement ou un remboursement ont été renforcés.
- 5. Indice de durabilité :** un indice de durabilité a été introduit depuis le 8 janvier pour les téléviseurs et à compter du 8 avril prochain pour les lave-linges, fournissant des informations sur la durabilité des produits. Cet indice devra être apposé, sous la forme d'un pictogramme coloré représentant un sablier. L'indice de durabilité sera plus complet que l'indice de réparabilité créé en 2021. Il intégrera obligatoirement deux familles de critères : la réparabilité et la fiabilité. Par exemple, il sera désormais possible de connaître le niveau de résistance à l'usure d'un produit. Un troisième critère sera quant à lui applicable à certaines catégories de produits : l'amélioration logicielle.
- 6. Nouvelles étiquettes énergétiques pour smartphones et tablettes :** à partir du 20 juin 2025, les smartphones et tablettes devront afficher une nouvelle étiquette énergétique, incluant la réduction de la capacité de la batterie, la résistance aux chutes, l'indice de réparabilité, et plus encore.
- 7. Des virements bancaires instantanés et gratuits :** les banques ont l'obligation depuis le 8 janvier 2025, de proposer à leurs clients, consommateurs et entreprises, un service de réception des virements instantanés, et au plus tard le 8 octobre 2025, un service d'émission de ces virements instantanés. Ces services, permettant l'exécution de transferts de fonds en euros quasiment en temps réel à travers l'Union Européenne, devront être proposés sans frais supplémentaires par rapport au virement classique.

POLLENS : RISQUES ALLERGIQUES ÉLEVÉS

Allergie aux pollens



Le Réseau national de surveillance aérobiologique (RNSA) alerte sur un niveau élevé de risque allergique aux pollens dans certaines régions de France, notamment du sud-ouest au sud-est, et ce depuis la mi-février. Les principaux pollens responsables sont les cupressacées (cyprés, genévriers) et les frênes. Les réactions allergiques aux pollens, appelées pollinoses, affectent les muqueuses respiratoires et oculaires, pouvant entraîner des rhinites, conjonctivites, et parfois de l'asthme ou des réactions cutanées comme l'eczéma.

Une carte des départements les plus touchés est disponible, indiquant que 30 départements du Sud-Ouest et du Sud-Est sont en alerte rouge en raison des températures douces favorisant la floraison (voir <https://www.pollens.fr>).

Le site Recosanté (<https://www.ameli.fr/assure/recosante>) propose des recommandations pour mieux connaître son environnement et se protéger, incluant des indicateurs sur la qualité de l'air, les risques d'allergies aux pollens, etc.

Plusieurs conseils sont donnés pour limiter l'exposition aux pollens, tels que suivre son traitement, consulter un médecin en cas de symptômes, aérer les pièces avant le lever et après le coucher du soleil, éviter de faire sécher le linge à l'extérieur, etc.

VICTIME D'ARNAQUES EN LIGNE ?

Le gouvernement français a lancé récemment le service 17Cyber, un guichet unique d'assistance en ligne pour les victimes de cybermalveillance. Ce service, développé en collaboration avec la Police nationale, la Gendarmerie nationale et le site Cybermalveillance.gouv.fr, permet aux utilisateurs de comprendre rapidement la nature de la menace et de recevoir, gratuitement et sans abonnement, des conseils personnalisés pour se protéger contre les attaques numériques.

9 Français sur 10 ont déjà été confrontés à une situation de malveillance informatique, notamment à l'hameçonnage (70 %).



Pour les menaces qui le nécessitent, policiers et gendarmes sont là pour assister les victimes en leur donnant des conseils de première urgence et en leur permettant d'engager les démarches judiciaires nécessaires.

Le 17Cyber est disponible 24/7 et peut être intégré sur les sites Web des entreprises et des collectivités pour faciliter l'accès à ce service. Le but de 17Cyber est de renforcer la cybersécurité des Français et de leur offrir une réponse efficace contre la cyberdélinquance.

ARNAQUES FINANCIÈRES : UN PHÉNOMÈNE MASSIF !

Le Parquet de Paris, l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont fait le point en fin d'année dernière dans un communiqué commun sur l'évolution des arnaques financières.

Les autorités précitées pointent la forte hausse de ce type d'arnaques, telles que les fausses offres de crédits, de livrets d'épargne, de services de paiement et d'assurance, ainsi que les investissements frauduleux dans des placements verts ou des crypto-actifs.

Le préjudice global subi par les victimes en France est estimé à au moins 500 millions d'euros par an.

Le préjudice moyen par victime observé sur les 3 premiers trimestres de 2024 par l'ACPR s'élève à 69 000 euros pour les faux livrets d'épargne et à 19 000 euros sur les faux crédits. Selon une enquête réalisée pour l'AMF 3,2 % des Français seraient victimes d'arnaques à l'investissement financier. Cette proportion a pratiquement triplé en trois ans (1,2 % en 2021). Parmi les victimes probables, 45 % sont des hommes de moins de 35 ans, qui semblent être plus réceptifs aux messages incitant à investir dans des placements prônant l'enrichissement rapide, véhiculés notamment par les réseaux sociaux.

Les escrocs utilisent des méthodes de plus en plus sophistiquées pour tromper leurs victimes, notamment l'usurpation d'identité des autorités et des établissements financiers et même de la publicité reposant sur un message qui fait toujours mouche : devenir riche au plus vite et à tous les coups. Ces arnaques prennent le plus souvent naissance sur les réseaux sociaux où de nombreux influenceurs jouent le rôle de caisse de résonance.

Les chiffres donnent le tournis : depuis le 1^{er} janvier 2022, l'AMF et l'ACPR ont inscrit sur leurs listes noires, près de 5 000 acteurs ou offres non autorisés. La « *soif de l'or* » a encore de beaux jours devant elle.

Les autorités françaises ont intensifié leurs actions pour lutter contre ces arnaques, notamment par des campagnes de prévention ciblées et des procédures judiciaires pour bloquer les sites frauduleux.

Les autorités réitèrent leur appel à la vigilance. Face au phénomène des arnaques, il est impératif d'adopter quelques bons réflexes :

- faire attention aux discours trop beaux pour être vrais ; face à des offres présentant des rendements élevés et minimisant les risques ;
- consulter les registres des autorités (Regafi pour les établissements de crédit, Refassu pour les assureurs, ORIAS s'agissant des intermédiaires), et vérifier les listes blanches des acteurs et offres autorisées (site AMF) ;
- pour vérifier que la banque n'est pas usurpée, effectuer un contre-appel au siège de la société à partir d'un numéro de téléphone trouvé par vos propres moyens ;
- vérifier les listes noires des autorités qui répertorient les acteurs non autorisés ;
- bien se renseigner avant d'investir en s'appuyant sur plusieurs sources ;
- protéger ses données personnelles, mêmes non bancaires ;

et au moindre doute, contacter les autorités : AMF : +33(0) 1 53 45 62 00 ; Assurance Banque Epargne Info Service : 34 14 ; SignalConso : pour signaler un problème rencontré avec un professionnel.

DES MILLIERS D'AUTOMOBILISTES BIENTÔT INDEMNISÉS PAR STELLANTIS ? A VOIR...

Depuis le 16 janvier 2025, Stellantis a ouvert une « *plate-forme de compensation en ligne* » destinée aux clients possédant un véhicule de la marque doté du moteur 1.2 PureTech et rencontrant des problèmes de chaîne de distribution.

Mais cette plateforme sert aussi aux propriétaires de diesels concernés par des problèmes de réservoir d'urée (AdBlue).

Pour connaître les conditions de prise en charge, il faut d'abord s'inscrire en ligne et remplir les critères mentionnés (<http://stellantis-support.com/v2/>).

De nombreux clients dénoncent une action inefficace de la part de Stellantis pour réparer les moteurs défectueux et une participation financière insuffisante, voire inexistante au terme d'un véritable parcours du combattant sur la plateforme. Des actions collectives en justice sont annoncées.

PRODUITS DE LA MER : DES ÉTIQUETTES QUI MANQUENT DE CLARTÉ



La DGCCRF rapporte en fin d'année dernière avoir mené des contrôles en 2022 et 2023 auprès de plus de 2 320 établissements liés à la commercialisation des produits de la pêche et de l'aquaculture. Les résultats ont révélé un taux d'anomalie de près de 52 % à l'égard des règles de loyauté de l'information transmise aux consommateurs.

Les principales non-conformités relevées incluent :

- un étiquetage des produits trompeur : substitution de noms d'espèces par des appellations plus prisées ou ambiguës, absence de mentions obligatoires comme le nom scientifique ou le caractère décongelé, saumuré ou enrichi en eau...
- des informations incompréhensibles sur les étiquettes ou les étales : utilisation de termes techniques sans support explicatif, indications floues sur les méthodes de pêche ou d'élevage...
- des additifs non autorisés : utilisation d'additifs pour améliorer l'aspect, le poids ou la conservation, ajout d'eau dans certains produits commercialisés comme frais...
- une traçabilité insuffisante : étiquettes ne précisant pas correctement le lieu de capture ou de production comme le prévoit la réglementation.

Ces manquements, qui constituent pour certains des cas de fraudes, nuisent à la transparence, à la traçabilité et à la confiance des consommateurs. Dans ce domaine comme dans d'autres secteurs de la consommation, on note d'année en année l'absence de réduction desdites anomalies (45 % en 2021 et 43,4 % en 2023) malgré les procès-verbaux dressés par les services de contrôle, sans que cela émeuve manifestement les pouvoirs publics.

2/3 DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER NE RESPECTENT PAS LA RÉGLEMENTATION

DÉONTOLOGIE DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER



La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a rapporté récemment les résultats des enquêtes menées ces dernières années sur les professionnels de l'immobilier. Ces dernières révèlent que la réglementation visant à protéger les consommateurs reste encore très imparfaitement appliquée : 65,1 % (contre 64,7 % en 2022) des professionnels présentent au moins une anomalie.

Parmi les points préoccupants, les manquements aux obligations d'information sur l'encadrement des loyers ou sur la performance énergétique du logement, l'absence de détention d'une attestation d'habilitation pour les collaborateurs des agents immobiliers ou encore la direction d'un établissement par des agents commerciaux.

De nombreuses annonces immobilières présentaient des anomalies relatives aux barèmes d'honoraires (défauts d'affichage, barèmes incomplets, présentés uniquement « hors taxe » ou sans critères objectifs). Pour les biens en vente, l'information sur l'imputation des honoraires et leur calcul pouvait être déficiente (défaut de mention de la personne à qui ils incombent, honoraires présentés à tort comme inclus...).

Pour les annonces de location, beaucoup d'informations essentielles étaient fréquemment absentes, telles que le montant du dépôt de garantie, l'inclusion des charges dans le loyer, la surface habitable ou la localisation dans une zone soumise à encadrement du loyer, l'information sur le recours à la médiation et sur la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Rares étaient les sites internet présentant toutes les informations légales obligatoires (numéro SIRET, capital social, adresse du siège, coordonnées de l'agence, nom et adresse de l'autorité ayant délivré l'autorisation d'exercer et le numéro de carte professionnelle, etc.).

Des pratiques commerciales trompeuses ont été constatées dans 16 % des cas.

Les plus courantes portent sur des annonces : affichées sans mandat ou avec un mandat expiré ; laissées en vitrine ou sur internet alors que les biens sont vendus ou loués depuis plusieurs mois (dans le but de capter la clientèle en montrant une forte activité) ; affichées avec la mention « vendu » alors que la transaction a été réalisée par un autre professionnel ; présentant faussement des biens sous mandat « exclusif » ; présentant faussement des biens comme « nouveau » alors qu'ils étaient proposés depuis plusieurs mois.

Pour l'Afoc, le problème n'est pas seulement l'importance des manquements constatés, mais aussi la récurrence de ceux-ci d'année en année, révélant une déficience des pouvoirs publics à protéger les consommateurs.

LE CHARGEUR UNIVERSEL DÉSORMAIS OBLIGATOIRE POUR LES APPAREILS ÉLECTRONIQUES

Depuis le 28 décembre 2024, les appareils électroniques de petite et moyenne taille commercialisés en France et dans l'Union européenne (UE) doivent être compatibles avec un chargeur universel comportant un port USB Type-C. Ainsi, le même chargeur peut désormais être utilisé quel que soit le type d'appareil radioélectrique concerné.

Les équipements non compatibles peuvent toutefois continuer d'être distribués s'ils ont été mis pour la première fois sur le marché de l'UE avant l'entrée en vigueur de cette mesure. Par ailleurs, la vente séparée de l'appareil et du chargeur est possible et doit être indiquée grâce à un pictogramme.

Cette mesure pratique, économique et écologique va faciliter la vie des Français et réduire leur impact environnemental en limitant le nombre de chargeurs et leurs déchets.

Les appareils concernés par cette mesure sont les suivants : téléphones mobiles et smartphones, tablettes, appareils photo, casques et écouteurs, consoles de jeu, haut-parleurs, liseuses, claviers, souris, systèmes de navigation portables. Les ordinateurs portables ne sont, pour le moment, pas concernés par cette disposition. Ces équipements ont en effet jusqu'au 28 avril 2026 pour se mettre en conformité.

À terme, ce même chargeur universel USB type-C pourra ainsi recharger tous les appareils électroniques, y compris les ordinateurs portables.

LIVRETS A ET LEP : BAISSE DES TAUX DE RÉMUNÉRATION

Le taux d'intérêt annuel du livret A était fixé à 3 % depuis le 1^{er} février 2023, et celui du livret d'épargne populaire (LEP) à 4 % depuis le 1^{er} août 2024. Le ministère de l'Économie et des Finances a annoncé le 15 janvier 2025 une diminution de ces 2 taux à partir du 1^{er} février 2025, en suivant les préconisations du gouverneur de la Banque de France.

Depuis le 1^{er} février 2025 :

- le taux d'intérêt annuel du livret A est fixé à 2,4 % (contre 3 % entre le 1^{er} février 2023 et le 31 janvier 2025) ;
- le taux d'intérêt annuel du livret d'épargne populaire (LEP) est fixé à 3,5 % (contre 4 % entre le 1^{er} août 2024 et le 31 janvier 2025).

DE NOUVELLES RÈGLES DE TARIFICATION POUR CERTAINS ÉHPAD EN 2025

Un décret publié au Journal officiel du 1^{er} janvier 2025 modifie les conditions dans lesquelles certains Éhpad peuvent pratiquer des tarifs d'hébergement différents selon que leurs résidents bénéficient ou non de l'aide sociale à l'hébergement. Il est établi que la majoration de tarif pour les personnes qui ne perçoivent pas cette aide doit être au maximum de 35 %.

Le surendettement des particuliers en hausse

Le baromètre mensuel de l'inclusion financière de décembre 2024, publié par la Banque de France, met en lumière plusieurs points clés :

- Augmentation des dossiers de surendettement : en décembre 2024, le nombre de dossiers de surendettement déposés a augmenté de 11,4 % par rapport à décembre 2023.
- Données annuelles : sur l'année 2024, 134 803 dossiers de surendettement ont été déposés.
- Tendance semestrielle : la hausse a ralenti au second semestre 2024 (9 % après 12,6 % au premier semestre).
- Le nombre des nouvelles inscriptions de personnes au FICP (fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers) augmente de 3,1 % en 2024 par rapport à 2023.
- Comparaison historique : le niveau de dépôts de 2024 reste nettement en deçà du niveau pré-pandémie (- 6 % par rapport à 2019) et du niveau d'il y a dix ans (- 42 % par rapport à 2014).

≡ agenda ≡

MARS

- 3 Groupe de travail « Négociation des protocoles électoraux »
- 7 Assemblée générale de l'AFOC 35
- 10 Groupe de travail « Campagne communication élections HLM »
- 13 Webinaire « Bien remplir le rapport d'activité et le rapport financier sur EntreAfoc(s) »

AVRIL

- 15 Webinaire « Processus de facturation, de régularisations, de traitement des litiges d'énergie : conseils et solutions (avec l'intervention de Engie) »

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 : bgiusti@afoc.net

Date :

signature :

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

AFOC