

Les Cahiers

n° 286

JANVIER-FEVRIER 2026

DE L'AFOC

SOMMAIRE

Édito

par Pascal Lagrue
Président

L'ACTU DE L'AFOC

- Cours Camarade, le vieux monde est derrière toi ! (p. 2)
- Demande de remboursement de billets d'avion : plus compliqué qu'avant (p. 3)
- Voitures électriques : attention aux contrats d'installation des bornes (p. 4)
- Augmentation des frais de location au 1^{er} janvier 2026 (p. 5)
- Vente de biens d'occasion : bon plan ou arnaque ? (p. 6)
- PFAS : une pollution invisible mais généralisée (p. 7-8)

EN BREF...

(p. 8)

AGENDA

(p. 8)

2026 : renouveler la confiance

En ce début d'année 2026, nous adressons à l'ensemble de nos adhérents et de nos lecteurs nos vœux les plus sincères. Puisse cette nouvelle année être placée sous le signe de la confiance, de la transparence et du respect des droits des consommateurs, valeurs auxquelles notre association demeure profondément attachée.

L'année écoulée a été marquée par une évolution rapide des pratiques commerciales et numériques, parfois au détriment de la clarté indispensable à un choix éclairé. Les hausses de prix, la multiplication des offres complexes ou peu lisibles et l'essor des parcours d'achat dématérialisés ont rappelé l'importance d'une information fiable, neutre et accessible.

Face à ces défis, les consommateurs ont fait preuve de vigilance et de discernement. Cette mobilisation collective montre qu'une consommation responsable et maîtrisée est non seulement possible, mais essentielle.

Pour 2026, notre engagement reste inchangé : éclairer, analyser, comparer, alerter lorsque cela s'impose, et contribuer activement à l'amélioration des pratiques au bénéfice de tous. Nous poursuivrons notre mission avec rigueur et exigence, aux côtés des institutions et acteurs économiques qui partagent cette volonté de progrès.

Que cette nouvelle année soit celle d'un dialogue renforcé, d'une protection consolidée et d'un pouvoir d'achat mieux préservé.

Très belle année 2026 !

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 JANVIER 2026

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 €

COURS CAMARADE, LE VIEUX MONDE EST DERRIÈRE TOI !

L'extinction progressive des réseaux 2G et 3G en France et en Europe bouleverse un pan entier de notre équipement numérique. Smartphones d'ancienne génération, alarmes connectées, objets domotiques, GPS, traceurs, terminaux de paiement... Des millions d'appareils utilisent encore une carte SIM 2G ou 3G pour fonctionner. La fin programmée de ces technologies n'est pas un simple virage technologique : c'est un enjeu concret de coût, de sécurité et de continuité de service pour les consommateurs.

Une obsolescence technique... mais à la charge du consommateur

Les opérateurs migrent vers la 4G et la 5G, plus performantes et moins énergivores. Le problème ? Les cartes SIM anciennes générations deviennent rapidement inutilisables et les appareils associés se retrouvent, du jour au lendemain, privés de connexion.

Un simple téléphone à clapet, un capteur d'alarme ou un système antivol automobile peut cesser de fonctionner sans message d'alerte clair. Le consommateur doit alors remplacer l'appareil – parfois coûteux – ou demander une mise à niveau technique, rarement gratuite.

Des équipements de sécurité menacés

Les systèmes d'alarme résidentielle et les détecteurs reliés à un centre de télésurveillance sont parmi les plus exposés. Une carte SIM 2G/3G obsolète peut rendre l'alarme muette en cas d'effraction, sans que l'utilisateur ne s'en rende compte.

Même problématique pour les « balises » GPS pour véhicules, les montres pour enfants ou seniors, ou les traceurs pour animaux : des appareils parfois vitaux pour la sécurité perdent leur utilité.

Une transition encore mal expliquée

La majorité des consommateurs n'a pas été clairement informée par les fabricants ou opérateurs du calendrier de fin de vie des réseaux. Les notices d'anciens produits ne mentionnent rien, et les campagnes de communication restent timides.

Résultat : incompréhensions, dépenses imprévues et sentiment de subir une obsolescence imposée sans accompagnement.

Quelles solutions aujourd'hui ?

Tester l'appareil : si une connexion tombe régulièrement, ou si l'opérateur signale un passage obligatoire vers une nouvelle SIM, il est temps d'agir.

Demander une carte SIM 4G/5G : souvent gratuite chez les opérateurs, mais pas toujours pour les appareils spécialisés (alarmes, traceurs).

Vérifier la compatibilité de l'appareil : certains vieux modèles ne peuvent tout simplement pas fonctionner en 4G.

Exiger un accompagnement du fabricant : pour les alarmes et objets connectés, la mise à niveau doit être proposée dans des conditions équitables.

Un enjeu de droits pour les consommateurs

La fin des SIM 2G/3G met en lumière un problème récurrent : lorsque la technologie évolue, les utilisateurs se retrouvent souvent seuls face aux conséquences. À défaut d'un cadre réglementaire fort, il revient aux consommateurs de rester vigilants et de réclamer de la transparence. Entre protection des données, sécurité du foyer et pouvoir d'achat, la disparition des réseaux anciens soulève une question essentielle : à qui doit réellement incomber le coût du progrès ?

DEMANDE DE REMBOURSEMENT DE BILLETS D'AVION : PLUS COMPLIQUÉ QU'AVANT

Si les droits fondamentaux au remboursement des billets d'avion en cas d'annulation par la compagnie aérienne restent inchangés, une nouvelle procédure va bientôt encadrer la manière de régler les litiges en France. À partir du 7 février 2026, les passagers qui n'ont pas obtenu gain de cause auprès du transporteur devront suivre un parcours plus structuré avant de pouvoir saisir la justice.

Cette réforme, issue d'un décret du 5 août 2025, vise à désengorger les tribunaux en favorisant les règlements à l'amiable et en formalisant les démarches contentieuses.

Étape 1 : la démarche amiable inchangée

Avant tout, la première étape pour obtenir le remboursement d'un billet d'avion (à la suite d'une annulation de vol de la part de la compagnie, par exemple) reste la même :

- * Contacter la compagnie aérienne : la demande de remboursement doit toujours être adressée en premier lieu au service client de la compagnie aérienne ou à l'agence de voyages par laquelle la réservation a été effectuée.
- * Privilégier les écrits : il est fortement recommandé de conserver une trace de toutes les communications (emails, formulaires de réclamation en ligne, courriers recommandés).
- * Joindre les justificatifs : accompagnez votre demande de tous les documents nécessaires : confirmation de réservation, cartes d'embarquement, notification d'annulation, etc...

En cas d'annulation du vol par la compagnie, le règlement européen (CE) n° 261/2004 vous donne le droit de choisir entre un réacheminement vers votre destination finale ou le remboursement intégral du billet dans un délai de sept jours.

Étape 2 : la nouvelle procédure en cas de litige (à partir du 7 février 2026)

Si la compagnie aérienne refuse le remboursement ou ne répond pas de manière satisfaisante, la procédure pour porter l'affaire en justice évolue de manière significative.

● La médiation devient un prérequis obligatoire

La grande nouveauté est l'obligation de passer par une médiation avant toute action en justice : le passager devra obligatoirement saisir le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV). Cette démarche est gratuite et peut se faire en ligne. Si cette tentative de médiation n'a pas été effectuée, le juge pourra déclarer la demande en justice irrecevable. L'objectif est de trouver une solution amiable avant de lancer une procédure judiciaire plus longue et coûteuse.

● Une action en justice plus formalisée

Si la médiation échoue, la manière de saisir le tribunal est également modifiée. Il ne sera plus possible de saisir le tribunal par une simple requête, une procédure relativement simple et peu coûteuse. L'assignation devient la norme : les passagers devront désormais passer par une « assignation », un acte juridique plus formel, rédigé par un avocat ou un commissaire de justice (anciennement huissier de justice), qui est ensuite délivré à la compagnie aérienne.

Cette nouvelle procédure s'appliquera aux litiges concernant les indemnités forfaitaires dues en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol. Elle vise également à limiter les actions de groupe massives en exigeant une assignation par demande et en conséquence, pour l'Afoc, à réduire une fois de plus les droits du voyageur.

Précision importante : Ces modifications seront effectives à partir du 7 février 2026, soit six mois après la promulgation du décret. Il n'y aura donc pas d'obligation de médiation préalable si la réclamation a été faite avant le 7 août 2025, ou si le litige remonte à plus de quatre années avant le 7 février 2026.

VOITURES ÉLECTRIQUES : ATTENTION AUX CONTRATS D'INSTALLATION DES BORNES



L'Afoc souhaite attirer l'attention des consommateurs sur les risques liés aux contrats d'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques dans les habitations individuelles ou en copropriété.

Contexte

Alors que la mobilité électrique se développe rapidement et que l'équipement en borne de recharge devient une étape clé pour les foyers, les services de la répression des fraudes (DGCCRF) ont restitué récemment les résultats d'une série de contrôles menée en 2024 dans le secteur de l'installation de bornes de recharge domestiques ou en copropriété.

Ces contrôles ont mis en évidence des manquements significatifs en matière d'information contractuelle, de certifications professionnelles et de pratiques commerciales.

Principaux constats

Parmi les anomalies relevées, on note notamment :

- Un défaut d'information précontractuelle ou contractuelle quant à la garantie légale de conformité, aux délais de livraison et d'installation, ou encore aux coordonnées du médiateur de la consommation.
- La présence de clauses abusives dans certains contrats, telles que des pénalités en cas de retard de paiement du consommateur (alors que ces pénalités ne sont applicables que pour les relations entre professionnels), des refus d'indemnisation du client en cas de produit défectueux ou des limitations des voies de recours pour le consommateur.
- Des pratiques commerciales trompeuses : des entreprises intervenant à domicile pour installer des bornes de recharge sans disposer de la qualification adéquate (certification « IRVE » — Infrastructures de Recharge pour Véhicules Électriques). Le fait de déclarer posséder cette qualification dans des documents commerciaux ou des rendez-vous constitue une pratique trompeuse.

Conseils aux consommateurs

Avant de signer un contrat d'installation de borne de recharge, l'Afoc recommande :

- De vérifier que l'entreprise possède bien la qualification IRVE ou une certification reconnue (ex. : via AFNOR ou Qualifelec).
- De s'assurer que le devis et le contrat précisent clairement : le modèle et les caractéristiques de la borne, les délais d'installation, les responsabilités, les garanties légales (conformité et vices cachés), les conditions de paiement, les modalités de rétractation ou de résiliation.
- De vérifier l'absence de clauses manifestement abusives (ex. : pénalités client injustifiées, limitation des recours).
- De s'assurer que les informations sur le médiateur de la consommation sont bien présentes dans le contrat.

AUGMENTATION DES FRAIS DE LOCATION AU 1^{ER} JANVIER 2026

Après plus d'une décennie de gel, les honoraires d'agence immobilière imputables aux locataires connaîtront une augmentation à partir du 1^{er} janvier 2026. Cette mesure, officialisée par un décret publié le 17 juillet 2025, indexera désormais ces frais sur l'Indice de Référence des Loyers (IRL). Si cette hausse se veut une réponse aux demandes des professionnels de l'immobilier, elle représente un coût supplémentaire non négligeable pour les futurs locataires dans les zones tendues.

Une revalorisation attendue par les professionnels

Depuis l'entrée en vigueur de la loi ALUR en 2014, les plafonds des honoraires de location à la charge du locataire étaient restés inchangés. Cette stagnation a été une source de préoccupation pour les agences immobilières, qui ont vu leurs charges augmenter au fil des ans sans pouvoir répercuter cette hausse sur leurs tarifs. Le nouveau décret vient donc mettre fin à ce gel en instaurant un mécanisme de revalorisation annuelle.

Concrètement, à compter du 1^{er} janvier 2026, les plafonds des honoraires seront révisés chaque année en fonction de l'évolution de l'IRL. La première application de cette mesure est attendue avec une hausse estimée à environ 13 %. Il est important de noter que cette augmentation ne concernera que les nouveaux baux signés à partir de cette date. Les contrats de location en cours ne seront pas affectés.

Quels sont les frais concernés et où ?

Cette augmentation s'appliquera aux honoraires facturés aux locataires pour les prestations suivantes :

- L'organisation des visites du logement.
- La constitution du dossier de location.
- La rédaction du bail.

Les frais liés à l'état des lieux d'entrée, également plafonnés, pourront aussi être réévalués.

La mesure ne s'appliquera pas uniformément sur tout le territoire. Seules les zones tendues, c'est-à-dire les agglomérations où la demande de logements excède largement l'offre, sont concernées. Actuellement, les plafonds d'honoraires (hors état des lieux) y sont fixés à 12 €/m² en zone très tendue (Paris et sa proche banlieue) et 10 €/m² en zone tendue.

Pour le reste du territoire, les honoraires à la charge du locataire ne sont pas plafonnés, mais la part du bailleur, elle, est librement fixée. Le plafond pour l'état des lieux reste quant à lui fixé à 3 €/m² sur l'ensemble du territoire.

D'autres évolutions à prévoir pour le marché locatif en 2026

Cette hausse des frais d'agence s'inscrit dans un contexte plus large de réformes potentielles pour le secteur de la location. Des discussions sont en cours concernant la mise en place d'un nouveau statut pour le bailleur privé, qui pourrait inclure des avantages fiscaux visant à encourager l'investissement locatif.

Parallèlement, l'avenir de l'encadrement des loyers est également en débat. Ce dispositif, qui limite les hausses de loyer dans certaines grandes villes, arrive à échéance en 2026 et sa reconduction ou son aménagement fait l'objet de vives discussions entre les différentes parties prenantes.

En conclusion, si la hausse des frais d'agence au 1^{er} janvier 2026 constitue la mesure la plus concrète à ce jour, l'ensemble du marché locatif français pourrait connaître des évolutions significatives dans les années à venir, impactant aussi bien les locataires que les propriétaires.

VENTE DE BIENS D'OCCASION : BON PLAN OU ARNAQUE ?

Alors que la consommation durable et l'économie circulaire gagnent du terrain, l'autorité de contrôle du marché : les services de la répression des fraudes (DGCCRF), ont dressé récemment un bilan nuancé de leurs enquêtes menées en 2024 sur la vente de biens d'occasion, le reconditionné et les allégations « *vertes* ». Si l'essor de la « *seconde vie* » des produits est réel, les manquements relevés appellent à la vigilance des consommateurs comme des professionnels.

Un marché en forte mutation

L'idée même de donner une seconde vie à des produits - via l'occasion, le reconditionné ou la remise à neuf - s'inscrit pleinement dans la transition vers des modes de consommation plus durables. Derrière cette mutation, le défi est double : permettre aux consommateurs d'accéder à des produits fiables à moindre coût tout en évitant que des pratiques trompeuses ou incertaines ne freinent le développement de ce marché.

Des contrôles renforcés mais des résultats contrastés

La DGCCRF, en 2024, a contrôlé quelque 64 979 établissements et sites Internet. Les anomalies relevées restent nombreuses.

Parmi les manquements identifiés :

- Une information souvent insuffisante ou indifférente pour le consommateur quant à l'état réel du produit reconditionné ou d'occasion : historique d'utilisation, capacité restante (pour une batterie de smartphone, par exemple), garantie légale...
- Des allégations environnementales ou de « *seconde vie* » qui floutent la réalité : « *remis à neuf* », « *comme neuf* », « *reconditionné certifié* », sans justification technique ou sans transparence sur les intervenants.
- Une confusion entre différentes notions (neuf, reconditionné, occasion) qui peut tromper le consommateur et altérer la confiance dans ce type de marché.

Un frein pour le développement de l'économie durable

Le potentiel de ce marché est indéniable : prolonger la durée de vie des produits, réduire la consommation de matières premières, limiter les déchets. Mais pour que ce potentiel se réalise pleinement, la confiance doit être au rendez-vous. Si les consommateurs ont le sentiment d'être moins bien informés ou plus vulnérables, cela peut retarder leur adhésion à ces solutions. L'un des risques est que des professionnels peu scrupuleux entravent cette dynamique par des pratiques trop floues ou non conformes.

Conseils aux acheteurs

L'Afoc rappelle aux consommateurs quelques recommandations importantes :

- Vérifier que le vendeur mentionne clairement l'état du produit (reconditionné, d'occasion), les conditions de vente, la garantie, et que les caractéristiques sont explicites.
- Exiger une information sur la durée et les conditions de la garantie légale (2 ans en France pour les biens de consommation).
- Se méfier des termes marketing trop génériques liés à l'environnement ou à la seconde vie, sans justification technique ou sans traçabilité.
- Conserver les documents de vente, devis/facture avec mention de « *reconditionné* » ou « *seconde vie* », pour pouvoir faire valoir ses droits en cas de difficulté.

Pour l'Afoc, le bilan 2024 de la DGCCRF sur la seconde vie des produits met en lumière un marché en pleine montée mais encore fragile faute de pratiques uniformes et transparentes. Pour que l'économie circulaire ne demeure pas un simple slogan, il faudra que les consommateurs restent vigilants, que la transparence soit la règle, et que l'encadrement se renforce. Dans cette transition, chaque produit qui retrouve une nouvelle vie doit le faire dans la confiance et c'est de cette confiance que dépend l'avenir de ce marché.

PFAS : UNE POLLUTION INVISIBLE MAIS GÉNÉRALISÉE

C'est un rapport que l'on redoutait sans vraiment l'attendre. L'Anses (agence nationale de sécurité sanitaire de l'environnement) vient de lever le voile sur l'ampleur d'une contamination silencieuse : celle des PFAS, ces « *polluants éternels* » désormais traqués jusque dans le sang des Français. Pour la première fois, l'agence sanitaire publie un panorama national fondé sur près de deux millions de données collectées dans l'eau, l'air, les sols, l'alimentation et même le lait maternel.

Le verdict ? Les PFAS sont partout. Dans nos rivières, nos champs, nos cuisines, nos tissus, nos corps.

Une contamination diffuse, sans issue claire

Ces molécules, utilisées depuis les années 1950 pour leurs propriétés anti-adhésives et imperméabilisantes (dans les poêles, emballages, textiles, mousses anti-incendie, cosmétiques...), ne se dégradent pas. Jamais. Leur stabilité chimique, autrefois vantée par l'industrie, est aujourd'hui une bombe écologique à retardement.

Selon l'Anses, 142 substances ont été détectées dans l'environnement français. L'eau potable, pourtant strictement contrôlée, n'y échappe pas. Dans certaines zones industrielles, les niveaux mesurés dépassent déjà les seuils de vigilance européens. Quant aux 247 PFAS que l'agence recommande désormais de surveiller, ils ne sont qu'une fraction des milliers existants, la plupart restant encore invisibles aux radars analytiques.

Les Français exposés, sans le savoir

L'étude révèle que la quasi-totalité de la population est exposée à ces composés, souvent dès la naissance. Des traces ont été retrouvées dans le sang, l'urine et le lait maternel. Si les niveaux moyens restent « *comparables* » à ceux observés ailleurs en Europe, l'Anses insiste sur un point crucial : il n'existe aucun seuil d'innocuité universellement établi. Même à faibles doses, certains PFAS sont suspectés d'agir sur les systèmes hormonal, immunitaire et reproducteur.

Les travaux scientifiques s'accumulent : baisse de la fertilité, cancers du rein ou des testicules, perturbations thyroïdiennes, effets sur le développement des enfants. Pourtant, la réglementation reste encore parcellaire.

Les angles morts du contrôle sanitaire

Le rapport met également en lumière ce que l'on ne voit pas : les zones blanches de la surveillance. Dans l'air, les sols, les poussières domestiques ou les milieux professionnels, les données sont quasi inexistantes. Les expositions liées aux vêtements, aux emballages alimentaires ou aux mousses anti-incendie demeurent largement sous-estimées. L'Anses alerte : la France ne dispose pas d'un système pérenne pour suivre ces polluants dans tous les milieux. L'agence appelle à un changement d'échelle radical, évoquant la nécessité d'un observatoire national et d'une coordination interministérielle urgente.

Une bombe sociale et environnementale ?

Les PFAS ne se contentent pas d'empoisonner l'eau et l'air. Ils s'accumulent dans les chaînes alimentaires, remontent des sols aux nappes phréatiques, persistent dans les boues d'épuration et les composts agricoles. Certaines communes, contraintes de fermer des captages d'eau potable, se tournent vers des solutions d'urgence, traitement par charbon actif, importation d'eau de source, coûteuses et parfois inefficaces.

Pour les industriels, le défi est colossal : comment substituer des substances omniprésentes dans la chimie moderne ? Pour les pouvoirs publics, la question devient politique : qui paiera la facture du nettoyage ?

Une menace invisible, durable, et héritée

Ce que montre l'enquête de l'Anses, c'est moins un scandale ponctuel qu'un héritage toxique. Une pollution lente, discrète, quasi irréversible, qui relie les comportements de consommation d'hier aux risques sanitaires de demain.

.../...

EN BREF...

L'heure des choix

Derrière la froideur des chiffres, une réalité s'impose : les PFAS sont là pour des décennies, peut-être des siècles. La question n'est plus de savoir s'ils nous contaminent, mais jusqu'à quel point et avec quelles conséquences.

L'Anses appelle à une surveillance renforcée, à des restrictions d'usage, à une transparence accrue. Mais ces recommandations, sans moyens ni volonté politique, risquent de rester lettre morte.



≡ agenda ≡

JANVIER

- 15 Webinaire « Rapports d'activité : comment bien les remplir et les sauvegarder en ligne sur EntreAFOCs ? »
- 21 Bureau de l'Afoc nationale
- 29 Webinaire « Présentation du MNE et ses missions, rappel du marché de l'électricité et du gaz »

FEVRIER



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