

Les Cahiers

n° 273

NOVEMBRE-DECEMBRE 2023

DE L'AFOC

SOMMAIRE

Édito

par David Rousset
Secrétaire général

L'ACTU DE L'AFOC

- Résiliation « en 3 clics » de tous les contrats de consommation souscrits en ligne (p. 2)
- Médiation, le retour depuis le 1^{er} octobre (p. 3)
- Minerves, genouillères, coudières : un tiers des orthèses non conformes (p. 4)
- Disponibilité des pièces détachées pour certains produits (p. 5)
- Taxis et VTC : plus d'un établissement sur trois en anomalie (p. 6)
- Renforcement de la lutte contre les appels téléphoniques frauduleux (p. 7)

EN BREF...

- Transports (p. 8)

AGENDA

(p. 8)

Un opérateur de communications électroniques sur quatre en défaut

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a communiqué début septembre sur les résultats d'une enquête menée sur les contrats de téléphone et d'internet proposés par les opérateurs de communications électroniques.

L'enquête pointe que les opérateurs contrôlés ne respectaient pas toujours les obligations légales en matière d'information, de transparence et de résiliation des contrats. Les services de la répression des fraudes ont relevé notamment les pratiques suivantes : des offres promotionnelles qui ne sont pas clairement indiquées ou qui sont modifiées sans préavis, des frais cachés ou abusifs, des clauses abusives ou illicites, ou encore des services non conformes ou défectueux.

Pour l'AFOC, 1 sur 4 c'est beaucoup ; car plus de 90 % de la population française a accès à internet et 81 millions de clients détenaient un ou plusieurs contrats de téléphonie mobile en 2022 (une personne peut cumuler plusieurs contrats). En 2021, les services de la répression des fraudes (DGCCRF) ont comptabilisé près de 5 026 plaintes de consommateurs portant sur des entreprises de communications électroniques. Au surplus, le marché est mûr et les pratiques commerciales, rôdées. Rien ne justifie donc ces anomalies.

L'AFOC invite les consommateurs à être vigilants et leur rappelle qu'ils peuvent notamment saisir le médiateur des communications électroniques en cas de litige avec leur opérateur ainsi que SignalConso.

AFOC

ASSOCIATION FO CONSOMMATEURS

141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS

TÉL. 01 40 52 85 85

www.afoc.net

afoc@afoc.net

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION **Pascal LAGRUE**

ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL NOVEMBRE 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 €

RÉSILIATION « EN 3 CLICS » DE TOUS LES CONTRATS DE CONSOMMATION SOUSCRITS EN LIGNE

En application de la loi du 16 août 2022 portant mesure d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, le consommateur peut désormais résilier en ligne le contrat qu'il a conclu avec un professionnel. Cette disposition s'applique aux contrats pouvant être conclus par voie électronique. Elle concerne aussi bien les contrats à venir que les contrats en cours et inclut les contrats conclus avec :

- les fournisseurs d'électricité ou de gaz ;
- les opérateurs téléphoniques ou d'internet ;
- les compagnies de transport ;
- les salles de sport ;
- les sites de rencontres ;
- les éditeurs de journaux et médias en ligne.

À noter : La résiliation « en 3 clics » s'applique également aux contrats d'assurance pour lesquels des spécificités s'appliquent (voir notre article).

Comment procéder ?

Tout d'abord, le consommateur désireux de résilier son contrat doit aller sur le site officiel du professionnel concerné et cliquer sur le lien « *résilier votre contrat* ». Celle-ci doit être lisible et facilement accessible. Toute autre formule utilisée doit être dénuée d'ambiguïté.

Attention, résiliation ne veut pas dire gratuité ni absence de conditions. Le professionnel doit indiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations portant sur les conditions de la résiliation (délai de préavis, indemnité de rupture, conséquences de la résiliation). L'accès à la fonctionnalité de résiliation ne doit pas être soumis à la création par le consommateur d'un espace personnel.

Afin d'identifier le contrat à résilier, des informations sont à transmettre, ou à confirmer : les nom et prénom du consommateur, ou si le contrat a été conclu avec une personne morale, sa raison ou dénomination sociale ; l'adresse électronique ou à défaut l'adresse postale du consommateur (permet au professionnel de confirmer la réception de la notification de la résiliation) ; les références utilisées pour identifier le titulaire et le contrat concerné (numéro de client ou de contrat) ; la date de résiliation souhaitée, sous réserve des dispositions légales ou contractuelles en vigueur ; lorsque le contrat porte sur un service de communications électroniques, la ligne ou les lignes concernées par cette résiliation.

Après avoir terminé cette première étape, le consommateur accède à une page récapitulative de sa résiliation. Celle-ci lui permet de vérifier et, le cas échéant, de modifier les informations fournies.

Enfin, le consommateur notifie la résiliation du contrat en cliquant sur la fonctionnalité lisible nommée « *notification de la résiliation* ». Une autre formule dénuée d'ambiguïté peut également être utilisée.

Cette fonctionnalité doit être directement accessible depuis la page récapitulative de la résiliation.

À la réception de cette notification, le professionnel confirme ensuite la réception de cette notification au consommateur et doit l'informer, dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Tout manquement par le professionnel à ses obligations sera sanctionné d'une amende administrative d'un montant de 15 000 € maximum pour une personne physique et de 75 000 € maximum pour une personne morale.

Sources :

Décret n° 2023-417 du 31 mai 2023 relatif aux modalités techniques de résiliation des contrats par voie électronique

Loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat - Articles 15 à 19

MÉDIATION, LE RETOUR DEPUIS LE 1^{ER} OCTOBRE

Pour rappel, la loi avait introduit en 2019 l'obligation pour le demandeur en justice de justifier, pour tout litige ne dépassant pas 5 000 €, avoir mené une tentative de règlement amiable (conciliation ou médiation) avec le professionnel concerné. Des dérogations à cette obligation étaient prévues, notamment lorsque le demandeur était en mesure de démontrer l'indisponibilité du conciliateur de justice.

Toutefois, le Conseil d'État avait annulé cette exigence. Sa décision était notamment justifiée par l'imprécision des termes de la dérogation et des modalités et délais selon lesquels l'indisponibilité du conciliateur pouvait être caractérisée.

Par décret du 11 mai 2023, le Gouvernement a réintroduit l'obligation précitée en la précisant. En particulier, il fixe à trois mois le délai au-delà duquel l'indisponibilité de conciliateurs de justice pourra être regardée comme établie pour dispenser les parties de l'obligation préalable de tentative de résolution amiable du litige, et précise les modalités selon lesquelles la preuve peut en être établie.

Le décret est applicable aux instances introduites à compter du 1^{er} octobre 2023.

Le problème est la disponibilité des conciliateurs de justice et des médiateurs de la consommation et l'importance du taux d'irrecevabilité des taux de saisine de ces derniers. Avec près de 180 000 demandes de médiation reçues en 2022, l'activité des médiateurs de la consommation s'est maintenue à un niveau élevé, équivalent à 2021.

Pour rappel, les 86 médiateurs de la consommation interviennent, gratuitement, dans tous les secteurs d'activité économique. Ils favorisent le règlement à l'amiable des litiges opposant consommateurs et professionnels dans le cadre de l'exécution de contrats touchant à tous les aspects de la vie quotidienne.

En 2022, ce processus de médiation a pu être engagé dans 91 % des saisines recevables, débouchant, pour 74 % d'entre elles, sur un accord amiable ou une proposition de solution acceptée par les parties prenantes. Les dispositions adoptées en 2022, visant à fluidifier la recevabilité des saisines, se sont traduites par une amélioration du taux de recevabilité, en particulier dans les secteurs bancaires et de l'assurance. Néanmoins, le taux de saisines irrecevables reste élevé (48 %), s'expliquant principalement par une méconnaissance du dispositif. En effet, le consommateur doit préalablement adresser sa réclamation, par écrit, au professionnel concerné. Ce n'est qu'en l'absence de solution ou de réponse que le médiateur compétent pourra être saisi, dans un délai de deux à douze mois à compter de la première notification du litige. Par ailleurs, le consommateur peut également déposer un signalement sur l'application SignalConso.

De plus, l'AFOC note, en 2022, un allongement du délai moyen de traitement des saisines à 103 jours, excédant sensiblement le délai réglementaire de 90 jours, et un allongement du délai moyen d'examen de la recevabilité des saisines à 18 jours, conforme aux limites réglementaires de 21 jours.

Résumons-nous : confronté à un litige, le consommateur doit saisir le professionnel concerné, puis le médiateur. C'est donc plusieurs mois, voire plus d'un an, qui peuvent s'écouler avant de devoir saisir le cas échéant la justice du litige non résolu, laquelle peut mettre également plusieurs mois (en première instance, puis en appel) avant de statuer. Ceci ne contribue pas à assurer la crédibilité du dispositif de médiation, conçu comme une alternative aux recours judiciaires ; pas plus que d'assurer la crédibilité des modes de règlement tout court des litiges, amenant les consommateurs à réfléchir à 2 fois avant de contracter avec l'assurance que leurs droits seront finalement respectés.

Sources : Décret n° 2023-357, 11 mai 2023, relatif à la tentative préalable obligatoire de médiation, de conciliation ou de procédure participative en matière civile : JO, 12 mai 2023

MINERVES, GENOUILLÈRES, COUDIÈRES : UN TIERS DES ORTHÈSES NON CONFORMES

Atelles de poignet et de cheville, coudières et genouillères, colliers cervicaux... tous ces dispositifs sont des orthèses. À la différence d'une prothèse, qui a pour but de remplacer un membre défaillant, l'orthèse a pour but d'aider l'organisme à maintenir un membre immobilisé ou compressé à divers fins médicales utiles : entorses, douleurs articulaires (main, coude, épaule, genou, cheville, pied), contention (phlébite) ; il ne faut pas les confondre avec les dispositifs de protection de la personne dans le cadre d'activités sportives ; si le moyen est parfois le même, la fin poursuivie ne l'est pas, les orthèses étant des dispositifs médicaux accessibles avec ou sans ordonnance, y compris en ligne.



En 2022, les services de la répression des fraudes ont mené une enquête afin de vérifier la loyauté des informations fournies aux consommateurs et la sécurité de ces produits. Les investigations ont montré un marché foisonnant de produit avec de nombreuses références. Près de 6 millions d'orthèses ont été vendues en 2019, rien que par les pharmacies. Il n'existe pas de chiffres globaux de vente.

Les investigations des services de contrôle de l'État se sont essentiellement portées sur l'analyse des justificatifs de conformité et des informations devant accompagner les dispositifs ainsi que la vérification de la loyauté des allégations associées aux dispositifs.

Résultat : 35 % des opérateurs contrôlés ont présenté au moins une anomalie. Dans le détail, 85 % des produits analysés en laboratoire contenaient une ou plusieurs substances préoccupantes car potentiellement allergisantes. De nombreuses irrégularités ont également été relevées concernant les informations fournies sur l'étiquetage (absence de l'indication « *dispositif médical* », des nom et coordonnées du mandataire) et la notice (date limite d'utilisation, mention d'incident grave survenu avec l'utilisation du dispositif, caractéristiques en matière de performance).

Cette enquête aura donc permis de rappeler aux professionnels l'importance de préciser les informations concernant la composition des produits, face à un risque de réactions allergiques et ainsi de fabriquer en amont des produits qui répondent non seulement à leur destination mais qui ne causent également aucun préjudice à leurs utilisateurs.

DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES POUR CERTAINS PRODUITS

La loi impose d'assurer la disponibilité des pièces détachées de certains produits électroménagers et électroniques (1). Cette obligation a été étendue au printemps dernier à d'autres produits intégrant de l'électronique, dont les vélos et trottinettes électriques.

Les décrets n°2023-293, n°2023-294 et n°2023-295, publiés tous les trois le 19 avril dernier, étendent en effet l'obligation de disponibilité des pièces de rechange : aux outils de bricolage et de jardinage motorisés, aux articles de sport et de loisirs et aux engins de déplacement personnel motorisés, dont les vélos et trottinettes électriques.

Ces textes sont applicables aux produits dont la première unité a été mise sur le marché depuis le 23 avril 2023.

Selon les décrets, les fabricants devront rendre disponibles les pièces détachées au plus tard dans les deux années suivant la mise sur le marché du produit vendu. Ces pièces de rechange devront être disponibles pendant une durée de 5, 7 ou 10 ans selon le produit et la pièce listés par décret.

Enfin, les deux derniers décrets (n°2023-294 et 295) obligent les réparateurs à proposer aux consommateurs l'utilisation de pièces issues de l'économie circulaire, c'est-à-dire des pièces d'occasion à la place des pièces neuves. Toutefois, le texte précise également les conditions dans lesquelles le professionnel ne sera pas tenu de proposer ces pièces (indisponibilité, délai imparti trop long, etc.). Cette nouvelle possibilité doit être communiquée aux clients par voie d'affichage claire, lisible et vue de l'extérieur, y compris sur le site Internet de l'entreprise le cas échéant.

Source : Décret 2023-293 du 19 avril 2023

(1) La loi dite « *AGEC* » du 10 février 2020 avait mis en place une obligation de mise à disposition de pièces détachées pour une première série d'équipements, notamment les petits équipements informatiques et de télécommunications, les écrans et les moniteurs et le matériel médical.



TAXIS ET VTC : PLUS D'UN ÉTABLISSEMENT SUR TROIS EN ANOMALIE

C'est la conclusion de l'enquête publiée début août par les services de répression des fraudes du ministère de l'Économie dans le secteur du transport public particulier de personnes (taxis, centrales radios, voitures de transport avec chauffeur (VTC) et les véhicules motorisés à deux ou trois roues).

Menée sur l'année 2022 avec pour principal objectif de contrôler la loyauté des pratiques commerciales sur les sites internet des opérateurs et des informations délivrées au consommateur, notamment sur les prix, l'enquête pointe de nombreuses pratiques commerciales trompeuses.

Les principales anomalies relevées portent sur l'usage de mentions portant à confusion en qui concerne par exemple :

- la qualité du professionnel (VTC ou taxi) : les chauffeurs de VTC utilisant parfois dans leur référencement ou dans l'URL de leur site internet le mot « *taxi* », laissant croire au consommateur qu'ils étaient chauffeurs de taxi.
- l'identité de la société : les services de contrôle ont relevé des cas où les professionnels utilisaient une marque, un logo ou un nom de société existants, sans autorisation. Certains sites internet utilisaient des logos institutionnels (agglomérations, République Française, DGCCRF, aéroports, SNCF). Ces pratiques prêtent à confusion et peuvent laisser penser que les sociétés de transport sont agréées par des institutions.

Les autres manquements constatés au cours de l'enquête ont porté sur l'absence des informations obligatoires relatives à la possibilité de consulter un médiateur de la consommation en cas de litige et ses coordonnées, sur le refus irrégulier des paiements par carte bancaire en-deçà de certains montants de courses ou encore sur l'absence d'affichage obligatoire des conditions de remise de facture...

S'agissant spécifiquement des taxis, l'enquête a pointé en outre un manque de clarté chez certains professionnels sur les mentions présentes sur les sites internet des opérateurs portant à confusion s'agissant des zones géographiques d'exercice, strictement encadrées par l'administration. L'enquête a ainsi constaté plusieurs non-conformités en matière d'information sur la commune de rattachement des taxis dans les publicités (par exemple absence d'indication ou confusion entre la commune de rattachement et le lieu de résidence du professionnel). Ce non-respect des règles peut avoir des conséquences importantes pour les consommateurs : si l'activité des taxis en réservation n'est pas limitée géographiquement, les courses réservées hors zone de rattachement du taxi font généralement l'objet d'un tarif plus élevé.

En ce qui concerne les VTC, c'est le point de la réservation préalable qui a posé problème.

Pour rappel en effet, un VTC ne peut prendre en charge un client que si son conducteur peut justifier d'une réservation préalable du client. Il ne peut ni stationner, ni circuler sur la voie publique en quête de clients, ni être hélé par un client dans la rue. La prise en charge immédiate sur la voie publique est réservée aux taxis. Pour les VTC, les tarifs sont libres et le prix de la course est connu à l'avance dès la réservation. Au contraire des taxis où les tarifs sont réglementés (compteur, mode de calcul). Or, la distinction entre taxis et VTC sur laquelle est basée la réglementation est parfois difficile à comprendre pour le consommateur.

Les informations communiquées par les professionnels aux consommateurs sur la qualité du professionnel et sa zone géographique d'activité peuvent être trompeuses et avoir une incidence importante sur les prix, compte tenu des différences de mode de tarification entre taxi et VTC.

TRANSPORTS

Un décret publié au Journal Officiel le 1^{er} septembre 2023 a relevé à 14 ans l'âge minimum pour conduire une trottinette électrique. Il était jusqu'à présent de 12 ans.



≡ agenda ≡

NOVEMBRE

- 03 AG de l'AFOC 02
- 07-08 Stage formation logt/conso délocalisé à l'AFOC 69
- 08 Bureau de l'AFOC nationale
- 17 Commission Logement Social
- 30 AG de l'AFOC 17

DECEMBRE

- 05 Webinaire logement



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

Date : signature :

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