

Les Cahiers

n° 258
MAI- JUIN 2021

DE L'AFOC

SOMMAIRE

Édito

par David Rousset
Secrétaire général

L'ACTU DE L'AFOC

- Lancement d'un site internet dédié aux rappels de produits dangereux (p. 2)
- L'impact sanitaire de la 5 G, suite... (p. 3)
- Une évolution modérée des tarifs bancaires en 2021 (p. 4)
- L'AFOC 35 sur le terrain de l'éducation financière (p. 5)
- Tourisme et voyage (p. 6-7)
- Choix par l'assuré du réparateur en cas d'accident automobile (p. 7)

EN BREF...

- Brèves (p. 8)

AGENDA

(p. 8)

Le meilleur des mondes

Plus de dix ans après la révélation du scandale sanitaire du Mediator, mettant en cause ce médicament tenu pour responsable de centaines de décès, le tribunal judiciaire de Paris a reconnu la culpabilité le 20 mars dernier du laboratoire Servier des chefs de « tromperie aggravée » et d'« homicides et blessures involontaires » et l'a condamné à payer une amende de 2,7 millions d'euros. L'ancien numéro du groupe (M. SERVIER est décédé en 2014) a été condamné à 4 ans d'emprisonnement avec sursis et l'Agence du médicament à 303.000 euros d'amende.

Les débats ont permis de pointer une chaîne de carences et d'infractions caractérisées : un laboratoire qui a commercialisé le Médiator pendant plus de 30 ans malgré les nombreux alertes et rapports sur ses dangers potentiels ; une agence du médicament, établissement public de santé qui a mal joué son rôle de régulateur ; des médecins, qui ne sont pas parties prenantes du procès pénal et qui s'estiment eux-mêmes trompés, qui prescrivaient un antidiabétique comme coupe faim ; des liens ambivalents entre le laboratoire et certains experts scientifiques du monde sanitaire.

Pour l'AFOC qui avait négocié il y a plus de 10 ans une convention d'honoraires avec un cabinet d'avocat pour pouvoir répondre à la demande des ses adhérents souhaitant se porter partie civile dans ce procès, à l'instar des 6500 personnes concernées par l'action civile, il s'agit d'un procès historique qui devrait envoyer un signal à tous les porteurs d'intérêts publics comme privés : celui qu'on ne peut porter atteinte à la santé publique sans être sanctionné à terme.

Même si le montant des amendes peut sembler dérisoire au regard des bénéfices engrangés par le groupe Servier au fil des années, il convient d'espérer que ce jugement permettra d'éviter la réitération d'autres affaires sanitaires.

L'affaire est en appel, elle sera donc suivie.

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
afoc@afoc.net

DIRECTRICE DE LA PUBLICATION **Nathalie HOMAND**
ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL MAI 2021
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 €

LANCEMENT D'UN SITE INTERNET DÉDIÉ AUX RAPPELS DE PRODUITS DANGEREUX

Annoncé par le Gouvernement à l'issue des dysfonctionnements observés dans la gestion du rappel des laits contaminés à la salmonelle en 2018, et après l'organisation d'un groupe de travail auquel l'AFOC a participé, les ministères de l'Économie, de l'Agriculture et de la Transition écologique ont créé un site unique, sur lequel les entreprises sont dans l'obligation de déclarer leurs avis de rappel de produits dangereux qu'ils soient industriels ou alimentaires.

Accessible depuis le 1^{er} avril, il vient renforcer les autres mesures mises en place par le Gouvernement pour renforcer la sécurité des consommateurs et l'efficacité des procédures de retraits-rappels, comme l'obligation pour les exploitants d'établir et de maintenir à jour un état chiffré des produits retirés ou rappelés et l'obligation d'informer les autorités des résultats de tests défavorables.

Comment ça marche ?

RappelConso recense les rappels de produits dangereux ou défectueux. Pour chaque rappel de produit, le consommateur a accès à de nombreuses informations sur ces rappels : la photo du produit, sa marque, son numéro de lot le cas échéant, le distributeur et la zone géographique concernés, le risque encouru et la démarche à suivre s'il possède chez lui le produit rappelé. Les informations disponibles sur le site seront par ailleurs ouvertes et mises à disposition en accès libre (open data).

Le champ de RappelConso est très large, puisqu'il s'étend à l'ensemble des rappels de produits « *grand public* », alimentaires comme non-alimentaires, susceptibles d'être achetés par les consommateurs. Les rappels de médicaments et dispositifs médicaux ne sont toutefois pas concernés par RappelConso et continueront d'être publiés par l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM).

RappelConso vient compléter l'offre proposée depuis un an par SignalConso, plateforme qui permet aux consommateurs de signaler des anomalies rencontrées dans ses actes de consommation et au professionnel de proposer des solutions.

Apportera-t-il une réponse concrète à la demande légitime des consommateurs d'avoir accès à des informations fiables et vérifiées sur les alertes de produits dangereux ?

La création d'un tel portail était réclamée par l'AFOC. Le succès de ce nouveau site dépendra de la bonne volonté des entreprises à signaler les alertes et à le faire rapidement pour éviter le développement de accidents domestiques.

Pour accéder au site en version web et mobile : <https://rappel.conso.gouv.fr>.



L'IMPACT SANITAIRE DE LA 5 G, SUITE...



La 5G s'appuie sur de nouvelles fréquences plus élevées que celles utilisées actuellement pour la 4G, la 3G et la 2G, en particulier les fréquences entre 3,4 et 3,8 GHz, mais aussi les bandes millimétriques (au-dessus de 24 GHz) pour répondre à des besoins croissants de capacité et de latence réduite.

Le contrôle du respect des valeurs limites d'exposition au public est assuré par l'ANFR (l'Agence nationale des fréquences), laquelle s'est vue confier de nouvelles missions en la matière par la loi n° 2015-136 du 9 février 2015

relative à la sobriété, à la transparence, à l'information et à la concertation en matière d'exposition aux ondes électromagnétiques

L'ANFR publie, sur son site internet, les résultats des expérimentations menées par les opérateurs et auxquelles l'agence est associée (voir <https://www.anfr.fr/publications/dossiers-thematiques/la-5g/actualites/>).

Pour mémoire, les valeurs limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques, fixées par le cadre réglementaire, s'appliquent indépendamment de la technologie (2G, 3G, 4G ou 5G). Elles sont fondées sur les lignes directrices de la commission internationale de protection contre les radiations non ionisantes, organisation internationale reconnue par l'Organisation mondiale de la santé qui rassemble des experts scientifiques indépendants.

Ainsi, les réseaux 5G déployés par les opérateurs doivent respecter ces valeurs limites.

Pour connaître le niveau d'exposition des champs électromagnétiques à un endroit donné, l'ANFR met à disposition une carte des antennes relais installées et permet d'accéder aux mesures d'exposition réalisées via le site internet cartoradio.fr.

Le dispositif de surveillance et de mesure de l'exposition du public aux ondes électromagnétiques donne également la possibilité à chacun de solliciter gratuitement une mesure de son exposition aux ondes électromagnétiques, tant dans les locaux d'habitation que dans des lieux accessibles au public.

L'AFOC rappelle qu'en janvier 2020, l'agence de sécurité sanitaire (ANSES) avait publié un rapport préliminaire qui avait mis en évidence un manque de données scientifiques sur les effets biologiques et sanitaires potentiels liés à l'exposition aux fréquences autour de 3,5 GHz. Des investigations supplémentaires ont été menées depuis lors qui ont abouti à la publication d'un rapport finalisé fin avril dernier. Sur la base des données scientifiques disponibles à ce jour, l'Anses estime peu probable que le déploiement de la 5G dans la bande de fréquences 3,5 GHz présente de nouveaux risques pour la santé. Pour la bande de fréquences 26 GHz, les données ne sont, à l'heure actuelle, pas suffisantes pour conclure à l'existence ou non d'effets sanitaires. Les connaissances sur les liens entre expositions et effets sanitaires devant être renforcées, l'Anses souligne la nécessité de poursuivre les recherches et de suivre en particulier l'évolution de l'exposition des populations à mesure de l'évolution du parc d'antennes et de l'augmentation de l'utilisation des réseaux. L'Agence a lancé le 20 avril 2021 une consultation publique afin de recueillir des commentaires éventuels de la communauté scientifique et des parties prenantes intéressées.

Pour en savoir plus : <https://www.anses.fr/fr/content/la-technologie-5g>

UNE ÉVOLUTION MODÉRÉE DES TARIFS BANCAIRES EN 2021

L'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) a publié en février dernier son étude annuelle sur les évolutions des lignes tarifaires pour l'année 2021, en se basant sur les documents d'information tarifaire (DIT) des banques.

Pour mémoire, afin de faciliter la comparabilité des tarifs bancaires dans l'Union européenne, les établissements sont désormais tenus de publier un document d'information des tarifs (DIT) doté d'un contenu normé des principaux frais et services bancaires ainsi qu'une « liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement ». Au 5 janvier 2021, 94 établissements sur 109 ont conservé l'extrait standard des tarifs (EST) auquel les consommateurs français sont habitués en parallèle, au sein de leur plaquette tarifaire, en sus du DIT.

Les cartes bancaires et les alertes sur compte bancaire coûtent plus cher

Les hausses constatées entre le 31 décembre 2020 et le 5 janvier 2021 sont modérées, s'échelonnant pour l'essentiel entre 0,29 % et 1,53 % (entre 1 et 40 centimes) et les deux hausses de tarifs plus conséquentes sont dues à des changements de produit ou de panel :

- la hausse de 3,14 % de la carte de paiement à autorisation systématique est due, pour l'essentiel, au lancement par 26 établissements d'une nouvelle génération de carte à autorisation systématique, la carte à contrôle de solde quasi-systématique à l'instar des fameuses Visa Electron ou Maestro Mastercard, qui offrent davantage de possibilités et les rendent désormais utilisables dans différents automates (péages, pompe à essence etc.). Hors de ce nouveau produit, la hausse est de 0,28 % mais cache de réels disparités : les cartes de paiement internationales à débit immédiat, dont le coût moyen augmente de 0,40 euro (+0,99%) pour passer de 41,15 à 41,55 euros. Sur ce produit, si 60 établissements n'ont pas fait varier leurs tarifs, 47 ont pratiqué des relèvements compris entre 1% et 4,88% qui se traduisent par un surcoût allant de 0,40 à 1,50 euro.

La hausse de 12 % de l'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS s'explique pour l'essentiel par l'abandon de cette facturation par 12 établissements, appartenant au même groupe mutualiste, au profit d'une facturation forfaitaire. Le coût moyen unitaire de cette prestation passe de 0,25 à 0,28 euro par SMS.

Les frais de tenues de compte augmentent sensiblement

Les frais de tenue de compte passent en moyenne de 20,74 euros au 31 décembre 2020 à 21,06 euros le 5 janvier 2021. Une hausse de 1,53% et 0,32 euro, mais qui doit être appréciée en intégrant celle déjà subie par les clients de banques en 2020, de 3,96 %, soit un surcoût de 0,79 euro. A noter ici encore que les politiques tarifaires sont bien différentes selon les acteurs : 12 d'entre eux (dont 6 banques en ligne) pratiquent la gratuité, quand l'établissement payant le moins cher facture ce service 10,65 euros par an, contre 71,80 euros pour les deux plus gourmands.

Concernant l'évolution des tarifications entre le 31 décembre 2019 et le 31 décembre 2020, on observe les tendances suivantes : 4 baisses, 6 hausses et 4 stabilités. Si quatre hausses sont très modérées, variant entre 0,13 % et 0,76 %, deux sont proches de 4 % (3,96 % pour la tenue de compte actif et 4,5 % pour le virement occasionnel en agence). Et la plus forte baisse concerne les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA (- 8,47 %).

Pour en savoir plus <https://www.ccsfin.fr>

Le CCSF (Comité consultatif du secteur financier) est une instance de concertation, créée par la loi, et chargée de proposer des mesures destinées à améliorer les relations entre les établissements financiers et leurs clients. Les représentants des entreprises du secteur financier (banques, assurances, sociétés financières) et de leurs clientèles y siègent à parité. L'Observatoire des tarifs bancaires est composé, au sein du CCSF, à parité de représentants des banques et des organisations de consommateurs. L'AFOC y est présente.

L'AFOC 35 SUR LE TERRAIN DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Depuis le début de l'année, l'Association Force ouvrière consommateurs 35 (AFOC) a été agréée, après réponse à l'appel d'offres, pour proposer des Points conseil budget, afin d'apprendre à chacun comment bien gérer son budget.

Créés dans le cadre du plan national de lutte contre la pauvreté du gouvernement, les Point Conseil Budget ont été généralisés fin 2020. Elles constituent des structures d'accueil inconditionnel destinées à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement. Les objectifs des PCB sont de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire.

« En tant que représentants des locataires auprès des bailleurs sociaux, nous nous sommes rendu compte que les questions budgétaires revenaient souvent. C'est pour cela que nous avons choisi de nous proposer. Cela faisait déjà partie de nos missions », explique Antoine Peigne, conseiller en économie sociale et familiale auprès de l'AFOC 35, auprès du journal local.

Ces points sont ouverts à Redon, Vitré et Janzé et proposent un accompagnement personnalisé, confidentiel et gratuit.

Bon à savoir : l'AFOC 35 reçoit, du lundi au vendredi, au 35 rue d'échange, à Rennes : - lundi, mardi, jeudi et vendredi : 9h-12h/ 13h-17h - mercredi : 14h-17h

L'AFOC accompagne ses adhérents

Selon les enquêtes menées par la Banque de France, 77% des personnes interrogées jugent leurs connaissances financières moyennes ou faibles. Mieux comprendre pour mieux décider, c'est dans cet esprit que notre association accompagne au quotidien les consommateurs en matière financière et budgétaire et ce, à travers des actions variées. Par ailleurs, 86 % des sondés pensent qu'un enseignement d'éducation budgétaire et financière devrait être dispensé à l'école.

Pour l'AFOC, une bonne maîtrise des connaissances de base en matière économique, budgétaire et financière est nécessaire. Aussi, le secteur financier (assurance, banque, crédit) génère pour notre association une activité importante tant en terme de réunions que de dossiers d'adhérents.



TOURISME ET VOYAGE

Le médiateur du Tourisme a présenté en mars dernier son rapport annuel.

Dans le contexte d'une année extraordinairement difficile pour le tourisme du fait du COVID, le médiateur indique avoir reçu 18.332 demandes de médiation en 2020, soit deux fois plus qu'en 2019, en majorité liées à la difficulté, pour les consommateurs, de se faire rembourser des prestations annulées en raison de la pandémie.

Il s'agit pour le Médiateur Jean-Pierre TEYSSIER le plus grand nombre de saisines enregistrées depuis la création de la médiation (MTV) en 2012.

Majoritairement, ces demandes émanent de consommateurs en direct (91.66%), et concernent une prestation achetée en ligne (75.19%) et un billet d'avion (62.69%).

Voyages achetés en ligne et billets d'avion

64,59% des dossiers ont concerné des litiges liés à l'épidémie de Covid (annulations invoquant des circonstances extraordinaires, rapatriements en cours de séjours, demandes de remboursement d'avares, etc.).

Par ailleurs, l'impact du Covid a également mis en lumière un grand nombre de difficultés quant à l'application de certaines normes juridiques liées au tourisme et aux voyages non adaptées à cette situation exceptionnelle. Il a donc fallu au médiateur interpréter la législation et les contrats dans des situations inédites non encore examinées par les tribunaux et en l'absence de jurisprudence.

La MTV s'est penchée notamment sur l'article L211-14 du Code du Tourisme qui permet une annulation sans frais par le voyageur « *si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination* ». La crise sanitaire due à l'épidémie de Covid-19 a mis en exergue le fait que ce texte, s'il pouvait s'appliquer à des situations d'une durée limitée et ayant pris fin au moment de la demande d'annulation (ex : attentat), n'était absolument pas adapté à des événements qui durent dans le temps et dont les effets sur le voyage sont incertains au jour de la demande d'annulation, souligne le rapport.

En réponse, dans le cadre de ses recommandations, le Médiateur a proposé aux parties (consommateurs et professionnels) d'accepter l'équité pour les litiges relatifs à des annulations de vols dans certains cas particuliers pour tenir compte des circonstances inédites dues à la pandémie.

Enfin, le Médiateur a enregistré en 2020 un taux d'acceptation de 96% des avis rendus, permettant ainsi d'emporter la confiance des consommateurs et des professionnels en faveur de la médiation.

L'AFOC note que le surcroît d'activité de la médiation a allongé la durée du traitement des dossiers. Le délai moyen de traitement est passé de 87 à 177 jours entre 2019 et 2020.

Des litiges concernant aussi les péages et les salles de sport

La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV), créée le 18 juillet 2011, est opérationnelle depuis le 1er janvier 2012. Elle a pour but de permettre aux consommateurs et aux entreprises du secteur touristique et du voyage de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges d'après-vente liés aux voyages à forfait, aux transports secs de passagers, à l'hébergement, aux loisirs et l'accueil aéroportuaire. Cette médiation est gratuite pour le consommateur.

... TOURISME ET VOYAGE

Cette année, ses compétences se sont élargies à de nouveaux secteurs tels que les péages autoroutiers ou les salles de sport. Plus de 100.000 professionnels ont adhéré au dispositif, le plus souvent via leurs organisations professionnelles.

Pour en savoir plus : <http://www.mtv.travel/rapports-annuels/>

Comment saisir la médiation Tourisme et Voyage ?

Tout consommateur peut saisir la Médiation Tourisme et Voyage soit directement soit par l'intermédiaire d'une association de consommateurs.

La saisine se fait :

- en ligne via un formulaire électronique sur le site www.mtv.travel
- ou par courrier postal à l'adresse : MTV – Médiation tourisme et voyage - BP 80 303 75823 Paris cedex 17

Pour être recevable, la demande de médiation doit impérativement :

- faire suite à une saisine préalable écrite du professionnel mis en cause, lequel doit par ailleurs être membre adhérent de la charte de la médiation tourisme et voyage (bien le vérifier sur la liste des membres adhérents),
- avoir reçu de la part du professionnel une réponse négative ou pas de réponse après 60 jours,
- saisir le médiateur dans les 12 mois qui suivent la réclamation au professionnel.

CHOIX PAR L'ASSURÉ DU RÉPARATEUR EN CAS D'ACCIDENT AUTOMOBILE

La loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière vient apporter des précisions sur le choix par l'assuré du réparateur en cas d'accident automobile.

Pour mémoire, la mesure entrée en vigueur en 2014 (loi n° 2014-344 du 17.3.14, dite loi Hamon) permet à un automobiliste de choisir son professionnel en vue de faire réparer son véhicule automobile en cas d'accident. Depuis le 31 août 2016, cette information doit même lui être délivrée par l'assureur lors de la déclaration du sinistre (art. L 211-5-1 du code des assurances). Mais jusque-là, si l'automobiliste choisissait un réparateur non agréé par l'assureur, il devait avancer le coût des réparations.

Désormais, avec la loi du 3 décembre 2020, l'assureur ne peut plus contraindre son assuré à avancer les frais au réparateur lors d'un sinistre automobile, que celui-ci soit agréé ou non par sa compagnie.

En pratique, à moins d'avoir de bonnes raisons de choisir un réparateur plutôt qu'un autre (connaissance, proximité géographique,...), l'AFOC conseille toutefois de passer par un réparateur agréé par la compagnie d'assurance, lequel a négocié des tarifs préférentiels afin de réduire l'éventuel reste à charge après remboursement. Les formalités et le délai de traitement du dossier en sont généralement réduits.

Ces dispositions s'appliquent aux nouveaux contrats comme à tous ceux en cours à reconduction tacite.

Source : articles L211-5-1 et suivants du Code des assurances

EN BREF...

Meublés de tourisme

Depuis le 1^{er} janvier 2021, les sites d'offres de location de meublés de tourisme doivent préciser si l'offre émane d'un particulier ou d'un professionnel (décret n° 2020-1585 du 14.12.20).

Rénovation énergétique

Toutes les aides pour la rénovation énergétique du logement sont présentées sur le site du ministère de l'Économie.
<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/aides-renovation-energetique>

Immobilier - 3ème confinement

Visiter une maison ou un appartement est autorisé dans le respect des règles sanitaires. Les déménagements restent possibles avec une attestation.

Décret n° 2021-296 du 19/03/2021 modifiant le décret n° 2020-1310 du 29/10/2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, JO du 20 (coronavirus - confinement - règles sanitaires).

≡ agenda ≡

MAI

4 Conseil d'administration de l'AFOC nationale

JUIN

8 Assemblée générale de l'AFOC nationale

AFOC

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 :

.....

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 François Schmitt : fschmitt@afoc.net

Date : signature :

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

AFOC