Bulletin Octobre 2024 n° 147

Responsable de la publication : Bernard Issautier
Rédacteurs : Gilbert Bienveignant, Bernard Issautier, Alain Lot, Paule Sanz-Leroux, France Teillet
Mise en page : Paule Sanz-Leroux – Impression ESAT Les Néfliers – Fourqueux

ÉDITORIAL

Chères adhérentes,
Chers adhérents,

Et voilà, une nouvelle rentrée qui démarre pour nous, comme à l'accoutumée, par les forums des associations. L'AL de la Boucle a participé comme chaque année à ceux du Vésinet et de Chatou ainsi qu'à celui de Saint-Germain-en-Laye.
Il est toujours réjouissant de constater le foisonnement d'initiatives de toutes natures, culturelles, sportives, sociétales, … témoignage de la vitalité de notre tissu associatif.
Merci aux bénévoles, ainsi qu'aux non-bénévoles pour leur engagement au service de nos concitoyens.
Le mois de septembre a également vu nos premières permanences à la mairie de Feucherolles, sans grand succès à ce stade, mais il faut du temps pour se faire connaître.
Sans doute sera-t-il nécessaire de s'interroger sur l'intérêt d'ouvrir d'autres permanences dans des zones plus densément peuplées telles que Saint-Germain-en-Laye, Chambourcy, Aigremont, …
Nous avons prévu de relayer une campagne nationale lancée par la Fédération sur les substances indésirables dans les aliments, les cosmétiques et les détergents, campagne finalement reportée à début 2025.
Cette campagne s'appuie notamment sur une application dénommée « QUEL PRODUIT » développée par la Fédération, téléchargeable sur votre téléphone. En scannant le code barre de l'article que vous envisagez d'acheter, vous obtenez des informations très complètes sur ses caractéristiques (taux de matières grasses, pourcentage de sucre, …), ainsi que sur les différents additifs présents, parfois sans risque pour la santé, et parfois qu'il serait préférable de ne pas trouver … L'application propose également des produits alternatifs, de meilleure qualité pour la santé.

Suite page 2 .../...

SOMMAIRE

p. 2- Conférence le 21/11/2024
ASSURANCES
p. 2- Rapport de l'ACPR
DROIT
p. 3- Soutien de la vie associative
p. 3- AI Act : le nouveau règlement européen sur l'IA
p. 5- Troubles anormaux du voisinage
p. 6- E-escroquerie : plaintes sur THESEE
FISCALITÉ / FINANCES
p. 6- Les comptes bancaires inactifs
p. 7- Contrat obsèques
IMMOBILIER
p. 8- Loi « habitat dégradé »
p. 9- Nouvelles adresses …
p. 9- Location : clauses et documents
p. 10- Le Prêt Avance Rénovation (PAR)
p. 10- Le point sur les panneaux solaires
INTERNET
p. 11- Le contrôle parental
ÉNERGIE
p. 11- Le médiateur de l'énergie : cartons rouges
LITIGES RÉSOLUS
p. 12- Remboursement de SICAV
p. 12- Après la tempête …
p. 13- Commande non livrée
DÉPLACEMENTS
p. 13- Vol de voiture : inhibiteur de fréquences
p. 13- Code de la route : « interdit aux cyclistes » …
SANTE
p. 13- Halte aux incitations à la malbouffe
p. 14- Prothèses auditives, sources d'arnaques
p. 15- Le dépistage de la drépanocytose
p. 15- Du nouveau pour les ordonnances sécurisées
CONSOMMATION
p. 16- Fiabilité des avis en ligne
p. 16- Bons d'achat contre avis cinq étoiles
p. 17- Indice de durabilité
p. 17- Origine et qualité des produits garantis par l'État
p. 18- Le pain : son prix, son affichage
p. 19-20- NOTRE ASSOCIATION

Nous constatons au travers de notre activité de gestion des litiges un nombre encore très important de contentieux liés à la fraude bancaire, avec des montants moyens dérobés très significatifs : plus de 10 000 €. Notre conférence du 21/11/2024 vous donnera quelques clés pour éviter ce type d'arnaques. L'entrée est libre. Venez nombreux, avec vos amis, vos voisins, …
Dans la limite de nos moyens humains, nous nous attacherons dans les prochains mois à développer ce type d'interventions et rester ainsi toujours plus proches des consommateurs.
Le présent bulletin comprend comme à l'accoutumée des articles relatifs à la consommation et à la vie de tous les jours, avec notamment les changements réglementaires récemment intervenus.

Je vous en souhaite bonne lecture.

Le Président
Bernard Issautier

CONFÉRENCE

Le 21 novembre 2024 de 14H30 à 17H00
Salle des conférences de la mairie du Vésinet

« Consommateurs : évitez les litiges et pièges »
Entrée libre

L'objectif est de mettre en garde les consommateurs contre les différents pièges qui se développent pour leurs transactions dans tous les domaines : démarchage, transactions bancaires, commandes sur internet, etc.
Cette intervention s'appuie sur des exemples très concrets de situations auxquelles vous pouvez être confrontés tous les jours.

Assurances

L'ACPR appelle les assureurs à vérifier leurs clauses d'exclusion

À propos de l'ACPR

Adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est l'autorité administrative qui contrôle les secteurs de la banque et de l'assurance et veille à la stabilité financière.
L'ACPR est également chargée de la protection de la clientèle des établissements contrôlés et assure la mission de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Examen de plus de cent contrats d'assurance

Dans le cadre d'une enquête portant sur la prise en compte des décisions de justice et de la doctrine du Médiateur de l'Assurance en matière de clauses d'exclusion, l'Autorité a examiné plus d'une centaine de contrats d'assurance de dommages commercialisés auprès de particuliers et s'est intéressée aux procédures de révision des produits mises en place par les assureurs interrogés.

Exclusions discutables ou déjà censurées

Il en ressort que de nombreux contrats, tout particulièrement multirisques habitation et automobile, contiennent des exclusions « non formelles et limitées », parfois censurées de longue date par la Cour de cassation, ce qui ne permet pas aux assurés d'appréhender l'étendue et les limites exactes des garanties.
Les clauses relevées portent notamment sur « le défaut d'entretien », « le non-respect des règles de l'art » ou encore la « négligence de l'assuré ».
Par ailleurs, les dispositifs de suivi des contrats, souvent incomplets et trop peu formalisés, ne permettent pas suffisamment d'identifier les clauses contractuelles à réviser.

Engagement des assureurs

Comme suite à ces constats, les assureurs ont indiqué qu'ils allaient rapidement prendre des mesures.

Suivi de l'ACPR et synthèse disponible

L'ACPR suivra avec attention les mesures mises en œuvre par les organismes d'assurance pour déployer des dispositifs de gouvernance robustes et réviser ou supprimer rapidement des contrats les clauses d'exclusion non conformes à l'état du droit.
Une synthèse détaillée des principaux enseignements de l'enquête est disponible sur le site de l'Autorité : Enseignements de l'enquête sur la prise en compte des décisions de justice et de la doctrine du Médiateur de l'assurance.

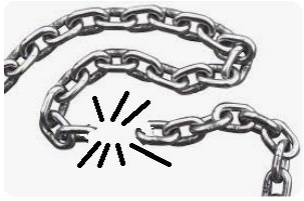
Paule S-L.
Source : ACPR – 24/09/2024
https://acpr.banque-france.fr/

Droit

Soutenir l'engagement bénévole et simplifier la vie associative

Depuis quelques années les associations connaissent des difficultés (baisse des subventions, complexité des tâches, individualisme, …).

La loi 2024-344 du 15 avril 2024 comporte différentes mesures pour encourager le bénévolat et simplifier, en particulier sur le plan financier, la vie des associations portée par la loi du 1er juillet 1901, car elle sont l'expression d'une vitalité démocratique et permettent à des bénévoles de se rassembler et de s'engager autour d'un projet ou d'une cause qui leur tient à cœur.



Cette loi entend répondre aux attentes concrètes des associations et de leurs bénévoles et s'articule autour de deux objectifs.

Premier objectif : encourager et mieux reconnaître l'engagement associatif

Ainsi, le texte prévoit :

- d'ouvrir les droits de formation inscrits sur le compte personnel de formation (CPF) dans le cadre du compte d'engagement citoyen (CEC) aux bénévoles œuvrant dans des associations déclarées depuis au moins un an (contre trois ans jusqu'ici) ;
- de permettre aux associations d'abonder le CPF de leurs adhérents au travers du CEC ;
- d'assouplir les conditions de recours au congé d'engagement associatif pour les salariés et au congé de citoyenneté pour les agents publics aux bénévoles œuvrant au sein d'associations déclarées depuis au moins un an (contre trois ans actuellement) et d'étendre ces congés aux délégués bénévoles du Défenseur des droits ;
- de permettre à un salarié de faire don, sous forme monétisée, de ses jours de repos non pris à une association. Un décret viendra fixer le nombre de jours autorisés ;
- d'ouvrir le mécénat de compétences aux entreprises de moins de 5 000 salariés et d'étendre sa durée maximale de deux à trois ans ;
- d'étendre à la fonction publique hospitalière l'expérimentation du mécénat de compétences, ouverte par la loi 3DS du 21 février 2022 aux fonctionnaires de l'État et territoriaux pour cinq ans.

Deuxième objectif : simplifier la vie associative

- en simplifiant les conditions de prêt entre associations, *via* des contrats de prêts approuvés par l'organe de direction de l'organisme prêteur. Un décret viendra lister les organismes concernés et définir les conditions, notamment de publicité, et les limites dans lesquelles ces organismes peuvent octroyer des prêts ;
- en permettant des conventions de trésorerie entre associations membres d'un même groupe associatif, afin d'optimiser leur trésorerie et d'éviter le recours systématique à des emprunts bancaires ;
- en harmonisant et en élargissant les causes de recours aux tombolas, loteries et lotos ;
- en autorisant les communes à accorder une autorisation d'occupation temporaire de l'espace public à titre gratuit aux associations.

La loi pérennise de plus le réseau national d'appui « Guid'Asso » et prévoit la remise par le Gouvernement d'un rapport analysant la situation de l'emploi associatif et l'impact de la baisse des subventions sur cet emploi.

Gilbert B.
Source : Vie Publique

L'AI Act de l'Union européenne

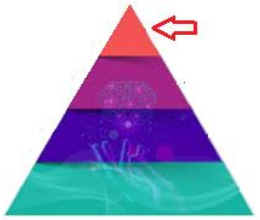
Le « Règlement établissant des règles concernant l'intelligence artificielle » représente la première loi sur l'IA au monde. Elle a été publiée au Journal officiel de l'Union européenne le 12 juillet 2024.

L'AI Act (Artificial Intelligence ACT) sur l'Intelligence Artificielle identifie 4 niveaux de risques pour les consommateurs et définit les obligations adaptées à ces niveaux :

1- Les niveaux de risques

A- Les systèmes d'IA présentant des risques inacceptables, qui sont interdits
B- Les systèmes d'IA à haut risque, qui sont réglementés
C- Les systèmes d'IA à risque limité, soumis à des obligations plus légères
D- Les systèmes d'IA à risque minimal qui ne sont pas réglementés

1-A- Systèmes d'IA interdits



Il s'agit des systèmes permettant :

- de déployer des **techniques subliminales, manipulatrices ou trompeuses** pour fausser le comportement et entraver la prise de décision éclairée, causant ainsi un préjudice important ;
- **l'exploitation des vulnérabilités** liées à l'âge, au handicap ou à la situation socio-économique pouvant entraîner des dommages importants ;
- **la catégorisation biométrique** utilisant des attributs sensibles (race, opinions politiques, appartenance syndicale, croyances religieuses ou philosophiques, ou orientation sexuelle) ;
- **la notation sociale**, c'est-à-dire l'évaluation ou la classification d'individus ou de groupes sur la base de leur comportement social, ce qui entraîne un traitement défavorable de ces personnes ;
- **l'évaluation du risque qu'une personne ne commette des infractions pénales** sur la seule base d'un profilage ou de traits de personnalité, sauf lorsqu'elle est utilisée pour compléter des informations basées sur des faits objectifs et vérifiables, directement liés à une activité criminelle ;
- **la constitution de bases de données de reconnaissance faciale** par l'extraction d'images faciales sur l'internet ou sur des systèmes de vidéosurveillance ;
- **l'observation des émotions sur le lieu de travail ou dans les établissements d'enseignement**, sauf pour des raisons médicales ou de sécurité ;
- **l'identification biométrique à distance (RBI) « en temps réel » dans les espaces accessibles au public**, sauf dans les cas suivants :
  - **la recherche de personnes disparues**, de victimes d'enlèvement et de personnes victimes de la traite des êtres humains ou de l'exploitation sexuelle ;
  - **la prévention d'une menace grave et imminente** pour la vie des personnes (risque d'attentat terroriste, etc.) ;
  - **l'identification des suspects de crimes graves** (meurtre, viol, vol à main armée, trafic de stupéfiants et d'armes illégales, criminalité organisée, crimes contre l'environnement, etc.).

Ces systèmes d'IA seront interdits de commercialisation six mois après l'entrée en vigueur du règlement, soit à partir de novembre 2024.

1-B- Systèmes d'IA à haut risque

Les systèmes d'IA identifiés comme étant à haut risque sont ceux utilisés pour :

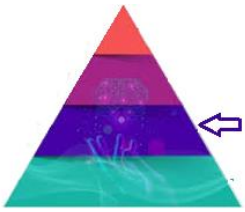
- les infrastructures critiques (par exemple, les transports) qui pourraient mettre en danger la vie et la santé des citoyens ;
- la détermination de l'accès à l'éducation et au parcours professionnel d'une personne
- l'utilisation de nouvelles techniques (par exemple, application de l'IA en chirurgie assistée par robot) ;
- l'emploi, la gestion des travailleurs et l'accès au travail (par exemple, logiciel de tri des CV pour les procédures de recrutement) ;
- les services publics et privés essentiels (par exemple, notation de crédit pour obtenir un prêt) ;
- les services répressifs susceptibles d'interférer avec les droits fondamentaux des personnes (par exemple, l'évaluation de la fiabilité des éléments de preuve) ;
- la gestion des migrations, de l'asile et des contrôles aux frontières (par exemple, l'examen automatisé des demandes de visa) ;
- l'administration de processus démocratiques (par exemple, utilisation de l'IA pour des décisions de justice) ;
- le diagnostic médical ;
- l'organisation des campagnes politiques ;
- les voitures autonomes ;
- etc.

Les systèmes d'IA à haut risque sont soumis à des obligations strictes avant de pouvoir être mis sur le marché:

- information des consommateurs sur les risques ;
- journalisation de l'activité pour assurer la traçabilité des résultats ;

- documentation détaillée fournissant toutes les informations nécessaires sur le système, pour permettre aux autorités d'évaluer sa légalité ;
- etc.

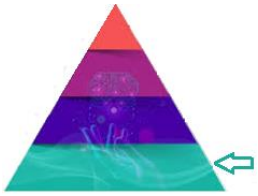
1-C- Systèmes d'IA à risque limité :



Modification d'image
- Agents conversationnels
- etc.

La réglementation sur l'IA introduit des obligations de transparence spécifiques pour veiller à ce que les consommateurs soient informés lorsque cela est nécessaire, par exemple, lors de l'utilisation de systèmes d'IA tels que les chatbots.
Les fournisseurs doivent également veiller à ce que le contenu généré par l'IA soit identifiable. Par exemple les textes générés par l'IA, publiés dans le but d'informer les consommateurs sur des questions d'intérêt public, doivent être étiquetés comme tels. Cela s'applique également aux contenus audio et vidéo constituant des contrefaçons profondes.

1-D- Systèmes d'IA à risque minimal ou nul



La législation sur l'IA autorise la libre utilisation de l'IA à risque minimal. Cela inclut des applications telles que les jeux vidéo compatibles avec l'IA ou les filtres anti-spam.
La grande majorité des systèmes d'IA actuellement utilisés dans l'UE entrent dans cette catégorie.

2- A qui l'AI Act s'applique-t-il ?

Le Règlement est applicable non seulement aux opérateurs de Système d'IA (fournisseurs et utilisateurs) conçus au sein de l'Union européenne (UE) mais aussi à tout opérateur traitant sur le marché européen, même originaire d'un pays hors UE.

3- Quelles seront les sanctions ?

Des amendes sont prévues en cas de manquement aux règles de mise en conformité.
Elles sont de 7 % du CA mondial ou 35 millions d'euros pour les systèmes d'IA à risque inacceptable, de 3 % du CA mondial ou 15 millions d'euros pour les IA à haut risque et de 1 % du CA mondial ou 7,5 millions d'euros en cas de transmission d'informations inexactes, incomplètes ou trompeuses. Ce sera à chaque fois le montant le plus élevé qui sera appliqué, sauf pour les PME où ce sera le montant le moins élevé.
En France la CNIL est responsable de l'application de l'AI Act.

4- Quel est le calendrier ?

La France a adopté le calendrier suivant :

- **2 février 2025**
  Interdictions relatives aux systèmes d'IA présentant des risques inacceptables
- **2 août 2025**
  Application des règles pour les modèles d'IA à usage général
- **2 août 2026**
  Toutes les dispositions du règlement sur l'IA deviennent applicables

Alain L.
Source : JOUE 12/07/2024

Troubles anormaux de voisinage, ce que la loi a changé

Après deux siècles de jurisprudence, la notion de trouble anormal de voisinage a fait son entrée dans le Code civil par l'article 1253 (loi 2024-346 du 15/04/2024).
Le principe est la prise en compte de l'antériorité du « trouble » par rapport à l'entrée en possession d'un bien par la personne « lésée » sous réserve de l'article L. 311-1-1 du code rural et de la pêche maritime qui définit en particulier la notion de « caractère agricole ».

Comment définir un trouble anormal du voisinage ?

C'est un trouble excédant les inconvénients normaux de voisinage. Un trouble anormal peut donc exister même si aucune réglementation n'a été enfreinte (distance de plantation d'un arbre, bloc moteur en extérieur, etc.)

Quelles sont les exceptions posées par la loi ?

La loi établit une liste limitative de personnes pouvant être à l'origine de ce trouble, notamment les occupants dans la durée, en excluant notamment les professionnels qui interviennent de façon temporaire.

Le texte écarte également toute responsabilité dès lors que l'activité concernée est conforme aux lois et règlements et qu'elle se poursuit dans les mêmes conditions ou un changement de ces conditions pour une mise en conformité avec la loi.

Quelles sont les limites de la loi ?

Il n'est pas possible d'établir un inventaire de tous les troubles imaginables. La loi constitue un fondement juridique supplémentaire sans exclure la jurisprudence.

Comment réagir en cas de trouble anormal du voisinage ?

La première obligation légale avant tout procès est la tentative de conciliation amiable entre les deux parties. Les voies suivantes sont un médiateur, un conciliateur de justice ou une procédure participative avec l'assistance d'un avocat.
En cas d'échec, il peut y avoir assignation en justice, avec astreinte et demande de dommage et intérêt.

Ce type de litige peut toutefois être très onéreux puisque les preuves sont compliquées à établir et nécessitent en général des expertises poussées. De même, la procédure peut durer plusieurs mois, voire plusieurs années.

Paule S-L.
Sources : Code civil
Service-public

E-escroquerie
Infractions et plaintes en ligne

Le décret n° 2024-867 du 13 août 2024 modifie le Code de procédure pénale (article D. 8-2-1) et est entré en vigueur le 15 août 2024.

Il liste les infractions pour lesquelles les victimes peuvent déposer plainte par voie électronique ...

... via le service en ligne THESEE (traitement harmonisé des enquêtes et des signalements pour les e-escroqueries).

Il s'agit des infractions suivantes :

- escroquerie y compris si elle est connexe à l'infraction d'accès frauduleux à un système de traitement automatisé de données ;
- chantage ;
- extorsion connexe à l'infraction d'entrave au fonctionnement d'un système de traitement automatisé de données ou à l'infraction d'accès frauduleux à un système de traitement automatisé de données.

Paule S-L.
Source : DILA

Fiscalité / Finances

Les comptes bancaires inactifs

La loi Eckert du 13 juin 2014 (n° 2014-617)

Son objectif est de permettre aux bénéficiaires de retrouver la trace d'un compte oublié et d'obliger les banques à une certaine transparence dans leur gestion.
Depuis le 1er janvier 2016, les banques et les assurances doivent :

- recenser annuellement les comptes inactifs
- en informer les titulaires ou les ayants droit

Qu'est-ce qu'un compte inactif ?

Un compte est considéré comme inactif sous deux conditions conjointes : si son titulaire ou son représentant légal n'a réalisé aucune opération sur son compte ou sur tout autre compte détenu dans la même banque ET ne s'est pas manifesté auprès de la banque sous un certain délai. Les mouvements de « gestion » (intérêts, commissions, etc.) sont exclus.

Pour un titulaire vivant, un compte bancaire est ainsi déclaré inactif en l'absence d'opérations :

- Pendant **12 mois** consécutifs pour les comptes courants ;
- Pendant **5 ans** consécutifs pour les comptes sur livret, les comptes d'épargne réglementée (Livret A, Livret Jeune, LEP, Livret de Développement Durable, …), les comptes-titres et les PEA, les comptes d'épargne salariale et de retraite (PEE, PERCO, …), les comptes à terme, les comptes d'Épargne Logement (CEL, PEL) ;
- Pendant **10 ans** pour les PEL ;
- Pendant **20 ans** pour les PEL dits « orphelins », c'est-à-dire détenus par un titulaire ne possédant aucun autre compte au sein de la même banque ;
- Pendant **10 ans** pour les contrats d'assurance-vie, après qu'ils sont arrivés à échéance s'ils n'ont pas été réclamés.

Pour un titulaire décédé, le compte devient inactif à l'issue d'une période de **12 mois** après le décès, période au cours de laquelle aucun des ayants droit n'a informé la banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les montants qui y sont inscrits.

Précision pour certains produits

Pour les produits d'épargne intégrant une période d'indisponibilité des fonds pendant une certaine durée (exemple : le Plan d'Épargne Logement, les plans d'Épargne salariale, les comptes à terme), le calcul de la période d'inactivité ne débute qu'à la fin de cette période d'indisponibilité.

La procédure

La banque doit informer les ayants droit de l'inactivité et des conséquences, en l'informant du transfert des fonds à la Caisse des dépôts et consignations au moins **6 mois** avant.

Elle conserve les avoirs des comptes inactifs :

- pendant **10 ans** dans la plupart des cas ;
- pendant **3 ans** après la date du décès ;
- pendant **20** ans pour les PEL dits « orphelins ».

Ils sont ensuite transférés à la Caisse des dépôts et consignations qui les conserve :

- **20 ans** dans la plupart des cas ;
- **27 ans** en cas de décès ;
- **10 ans** pour les PEL dits « orphelins ».

Les ayants droit doivent s'adresser à elle pour les récupérer.
Passé ces délais, la Caisse des dépôts transfère les fonds à L'État et ils sont définitivement perdus pour les ayants droit.

Le site ciclade.caissedesdepots.fr

Lancé en 2017, il permet aux ayants droit de rechercher un compte.

Paule S-L.
Jean-Jacques M.
Bernard I.
Source : Info.gouv.fr

Le capital d'un contrat obsèques peut être inférieur aux primes payées

Les faits

Un assuré avait souscrit en 2018 un contrat de financement de ses obsèques. Ce contrat prévoyait le versement au bénéficiaire désigné d'un capital de 3 350 € lors de son décès, afin de couvrir une partie de ses frais d'obsèques. L'assuré avait opté pour le versement d'une prime unique d'un montant de 3 340 € au moment de la souscription du contrat. Ce versement était accompagné d'une cotisation complémentaire de 1 930 € qui correspondait à une garantie ayant pour objet d'augmenter automatiquement le capital garanti, et ce à chaque date anniversaire de la date d'effet du contrat.

Saisine du médiateur

À la suite du décès de l'assuré, intervenu moins d'un an après la date d'effet du contrat, son frère, bénéficiaire du contrat, a saisi le Médiateur. En effet, l'assureur lui ayant versé le capital garanti de 3 350 €, le réclamant souhaitait obtenir le remboursement de la somme versée par l'assuré décédé au titre de la garantie de progression de capital, soit 1 930 euros.

Particularités d'un contrat obsèques

Il est important que les assurés comprennent bien toutes les particularités d'un contrat obsèques au moment de sa souscription. Les assurés (ou les bénéficiaires, au moment de la liquidation du contrat) se rendent compte souvent tardivement, qu'il ne s'agit pas d'un contrat d'épargne donnant lieu au règlement d'un capital intégrant toutes les cotisations versées depuis la souscription.

Dans ce type de contrat, le montant des cotisations versées par l'assuré peut être supérieur au montant du capital versé *in fine* au bénéficiaire.

En l'espèce, le contrat prévoyait qu'en cas de décès de l'assuré dans un délai d'un an suivant la date d'effet du contrat, l'assureur réglait, pour les contrats à prime unique, le montant du capital garanti. L'assuré étant décédé moins d'un an après la date d'effet du contrat, seul le capital garanti a été versé comme le prévoyait le contrat. La garantie de progression de capital qui avait pour but de revaloriser le capital n'a pas pu être mise en œuvre.

Recommandations du Médiateur

Un contrat obsèques n'est pas un contrat d'épargne, mais a pour but de verser au bénéficiaire désigné par l'assuré, un capital destiné à régler les frais afférents à ses funérailles, moyennant le paiement d'une cotisation.

Afin d'améliorer l'information des assurés, le Médiateur invite les assureurs à insérer un encadré spécifique indiquant, en caractères très apparents, les caractéristiques propres à un contrat de prévoyance et à stopper les prélèvements lorsque les cotisations prélevées atteignent le double du montant garanti. À noter également que ce type de contrat n'a pas d'intérêt quand la personne dispose de l'argent nécessaire et disponible pour régler ses obsèques.

Gilbert B.
Source : médiation de l'assurance

Immobilier

Loi dite « Habitat dégradé »

Objectifs de la loi

La loi 2024-32 du 09/04/2024 est très dense qui s'articule autour de trois chapitres

- intervention en amont d'une dégradation définitive ;
- accélération des procédures de recyclage et de transformation des copropriétés et les opérations d'aménagements stratégiques ;
- mesures diverses.

Plusieurs axes

Volet « copropriétés »

- en améliorant leur fonctionnement courant ;
- en accompagnant celles qui connaissent des difficultés ;
- en permettant aux copropriétés de financer la réalisation des travaux nécessaires par un emprunt collectif.

Volet « habitat indigne »

- en renforçant les outils à la disposition des élus locaux (permis de louer, police de mise en sécurité ou de traitement de l'insalubrité) ;
- en sanctionnant plus durement les marchands de sommeil ;
- en luttant contre l'habitat informel.

Outils d'intervention publique

- en élargissant le champ des opérations de restauration immobilière ;
- en accélérant et en facilitant les grandes opérations d'aménagement ;
- en refondant les procédures d'expropriation notamment avant que les dommages ne soient irréversibles.

Point sur quelques dispositions

Durcissement des sanctions à l'encontre des marchands de sommeil

Afin de lutter plus efficacement contre l'habitat indigne, les peines pouvant être prononcées contre les marchands de sommeil sont durcies.

Le droit de préemption urbain

Parmi les outils visant à lutter contre la dégradation de l'habitat, le droit de préemption urbain (DPU) est retouché pour permettre aux collectivités ou aux organismes habilités de s'en servir dans ce but.

Rôle de l'autorité compétente (maire, ...) renforcé dans certains cas

Quand une construction illicite présente un risque en matière de santé et de sécurité, la loi permet à l'autorité compétente en matière d'autorisation d'urbanisme de procéder d'office à la réalisation des mesures de régularisation et, parfois, à sa démolition.

Renforcement des conditions d'obtention du permis de louer

Pour permettre de lutter plus efficacement contre les marchands de sommeil et l'habitat indigne, les conditions d'obtention et de contrôle du permis de louer sont largement renforcées.

Procédure d'expropriation en cas de dégradation jugée remédiable

Cette nouvelle procédure est créée pour les immeubles insalubres dont la situation de dégradation, même irrémédiable, nécessiterait leur démolition.

Simplification de l'emprunt collectif pour les copropriétaires

- La copropriété peut souscrire un emprunt collectif, au nom du syndicat des copropriétaires, afin de financer la réalisation de travaux et le vote en est facilité ;
- Un copropriétaire a la possibilité de faire réaliser, à ses frais, des travaux d'isolation thermique sous certaines conditions ;
- Le syndic a l'obligation d'informer les occupants et propriétaires d'un immeuble lorsque celui-ci est touché par une procédure de lutte contre l'habitat indigne ;
- Le syndic peut désormais transmettre aux copropriétaires les courriers de notification ou de mise en demeure de manière dématérialisée mais aussi les informer qu'ils peuvent continuer à recevoir ces informations par courrier postal s'ils le souhaitent ;
- Le syndic doit convoquer une assemblée générale au maximum deux mois après la première présentation de la lettre recommandée ayant pour objet la demande de résiliation de son contrat par le conseil syndical.

Et aussi

En outre-mer, faciliter les sorties d'indivisions successorales pour libérer du foncier (mis en place par la loi Letchimy) et diverses dispositions.

Paule S-L.
Source : ANIL

Nouvelles adresses pour les habitations depuis le 1er juillet 2024

Conséquence de la Loi 3DS du 21/02/2022, avec une date d'application finale au 1er juillet 2024, toutes les communes ont dû délibérer pour nommer les voies publiques et privées ouvertes à la circulation ainsi que des lieux-dits.
Un arrêté communal peut préciser le format des plaques de numéros de bâtiment afin de conserver une harmonie, la fabrication et la pose restant à la charge des habitants.

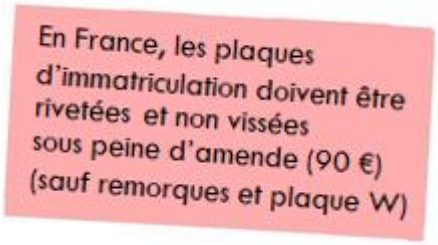
Informer divers services

Les usagers ont dû mettre à jour leurs coordonnées postales auprès des différentes administrations, des diverses caisses (retraite, allocations familiales, ...), des opérateurs de téléphonie et des prestataires (banque, assureurs, ...).
Pour un changement en une seule demande :

www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11193

Obligation d'actualiser l'adresse sur la carte grise

La démarche peut se faire sur le site immatriculation.ants.gouv.fr. Pour les véhicules immatriculés avant le 15/04/2009, il y a obligatoirement une nouvelle immatriculation attribuée par le Service d'Immatriculation des Véhicules (SIV) du type « AA-500-BB ».
Des prestataires privés et payant peuvent se charger de la démarche.
Si la déclaration de changement de domicile n'est pas effectuée dans les temps (sous un mois), tout propriétaire ou locataire du véhicule encourt une amende de 135 € (contravention de 4e classe).



Gilbert B.
Source : https://adresse.data.gouv.fr/

Location
Point sur les clauses et les documents

Le bailleur ne peut pas :

- interdire d'avoir un animal de compagnie ;
- interdire de recevoir des invités ;
- interdire de fumer dans le logement ;
- s'introduire chez son locataire sans son accord ;
- réclamer un dépôt de garantie déraisonnable ;

- empêcher d'étendre du linge sur le balcon (mais le règlement de copropriété ou la mairie le peuvent) ;
- facturer l'ensemble des charges de copropriété ;
- faire payer tous les travaux au locataire.

Le bailleur peut demander :

- Un justificatif d'identité en cours de validité ;
- Un justificatif pour le domicile précédent ;
- Un justificatif de situation professionnelle ;
- Un justificatif de ressources.

Et aussi

- Les documents pour le garant.

Pour plus de précisions

service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1669
service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1686

Paule S-L.
Source : ANIL

Le Prêt Avance Rénovation (PAR)

Qu'est-ce que le PAR ?

Créé en février 2022, le Prêt Avance Rénovation permet de financer divers travaux permettant de renforcer la performance énergétique d'une habitation.
Il s'agit d'un prêt hypothécaire, sans conditions de ressources depuis le 21/06/2024.
Son montant peut dépendre de la valeur du bien et de l'âge du souscripteur.
Le montant maximum d'un PAR est déterminé par l'établissement financier qui l'accorde.

Comment et quand le PAR est-il remboursé ?

Son remboursement s'effectue in fine, c'est-à-dire en une seule fois, lors de la revente du bien ou au moment de la succession.
Le prêt est garanti grâce à une hypothèque sur le logement couplée à une garantie publique fixée à hauteur de 75 % de la créance.
Les intérêts se cumulent chaque mois, au taux fixé par l'établissement et peuvent être remboursés soit à la fin du prêt, en même temps que le capital, ou progressivement.

Qu'est-ce que le PAR + ?

Depuis le 1er septembre 2024, a été mis en place un Prêt avance rénovation à taux zéro (« PAR + ») pour financer certains travaux de rénovation énergétique.
Sont éligibles les logements construits depuis au moins deux ans et occupés à titre de résidence principale par l'emprunteur.
Ce prêt est sans intérêts pendant les 10 premières années de l'emprunt et soumis à conditions de ressources. Son montant maximal est de 5 000 euros.

Quel établissement peut accorder un PAR ?

Tout établissement de crédit, une société de financement ou une société de tiers-financement peut l'accorder.

Quel professionnel ?

Il doit reconnu garant de l'environnement (RGE).
L'annuaire des artisans qualifiés est proposé par France Rénov'
Le label RGE doit être renouvelé régulièrement.

Peut-il être cumulé avec d'autres aides à la rénovation ?

Oui ! Avec les dispositifs suivants :

- MaPrimeRénov' et MaPrimeRénov' Parcours accompagné ;
- l'éco-PTZ ;
- les certificats d'économie d'énergie (CEE) ;
- les aides de l'Agence nationale de l'habitat.

Pour les détails et plus de précisions

https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/pret-avance-renovation
https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F38425

Paule S-L.
Source : Bercy Infos

Le point sur les panneaux solaires

Démarchage

Il est interdit pour tous les travaux d'économie d'énergie depuis le 25/07/2020.

Les entreprises

L'entreprise principale doit avoir une certification RGE (les subventions ne sont pas attribuées si seul le sous-traitant a cette certification).
Elle doit aussi posséder une assurance professionnelle
Le client doit vérifier ces critères pour éviter les mauvaises surprises.

Aides financières

Certaines entreprises malhonnêtes promettent des panneaux solaires financés intégralement par l'État ou vendus à 1€. Or aucun dispositif ne permet de

financer totalement l'achat et l'installation de panneaux solaires.
Cela peut cacher des offres de crédit déguisées et certains prêteurs peu scrupuleux proposent des taux d'intérêt très élevés. La meilleure aide se trouve auprès des conseillers bancaires.
Il y a diverses aides sous forme de subventions, notamment via l'ANAH sous conditions de ressources
NOTA : Ma prime Rénov' ne finance pas les panneaux solaires seuls.
La plateforme France Rénov' est la source d'information fiable.
Il est conseillé de ne pas confier la constitution du dossier et l'encaissement des subventions à l'entreprise.

Qualité des matériaux
Se méfier des prix plus bas que la moyenne.

L'autonomie totale
Elle peut être difficile à atteindre car elle demande des investissements considérables et une gestion rigoureuse de l'énergie, y compris des systèmes de stockage comme des batteries.

L'autorisation de faire
Les panneaux solaires font partie des installations qui modifient l'aspect extérieur d'un bâtiment (en référence au Code de l'Urbanisme). Ils sont donc soumis à autorisation délivrée par la collectivité compétente en référence au PLU.
Les travaux ne doivent pas commencer avant la réception de cette autorisation, ce qui vaut aussi pour l'obtention des subventions.

Paule S-L.
Source : ANAH / Service public

Internet

Le contrôle parental

La loi n° 2022-300 du 2 mars 2022 dite « Loi Studer » vise à renforcer le contrôle parental sur les moyens d'accès sur internet à certains sites ou contenus susceptibles de nuire aux mineurs.

Le décret n° 2023-588 du 11/07/2023, entré en vigueur le 13/07/2024, précise et encadre les fonctionnalités et caractéristiques du dispositif de contrôle parental ainsi que les missions confiées à l'ANFr, chargée de contrôler sa présence sur les équipements terminaux (article L. 34-9-3.I du Code des postes et des communications électroniques)

Les dispositions sont les suivantes :

Matériel visé
Sont concernés les :
- ordinateurs personnels, smartphones ;
- tablettes, liseuses ;
- télévisions connectées ;
- montres connectées ;
- systèmes de navigation embarqués ;
- consoles de jeux.

Matériel neuf
Des obligations pour le fabricant
- intégration d'un dispositif de contrôle parental sur les terminaux mis sur le marché ;
- activation et configuration proposées dès le premier démarrage de l'équipement.

Matériel d'occasion
Les terminaux mis en service avant le 13/07/2024 ne sont pas visés par la nouvelle loi mais il y a obligation d'information par le professionnel.
Ceux mis en service après le 13/07/2024 sont soumis aux mêmes obligations que les neufs.

Il existe des dispositifs, éventuellement gratuits, qui peuvent être installés a posteriori sur le terminal.

Paule S-L.
Source : loi du 02/03/2022

Energie

« Carton rouge » pour quatre fournisseurs

Quatre fournisseurs d'énergie : Engie, ENI, OHM Energie et Wekiwi écopent d'un « carton rouge » de la part du médiateur national de l'énergie dans son rapport annuel, notamment pour des informations trompeuses sur leurs prix : ces fournisseurs d'énergie

sous-évaluent volontairement le montant des mensualités avant d'adresser à leurs clients, quelques mois plus tard, des factures de régularisation exorbitantes.

Sous-évaluation et mauvais traitement des réclamations

Alors que taux moyen, tous fournisseurs confondus, est de 40 saisines pour 100 000 factures, Wekiwi est le fournisseur qui a le taux de saisine du médiateur le plus élevé, avec 612 saisines pour 100 000 contrats pour mauvaises pratiques récurrentes.

Le médiateur reproche à ces fournisseurs de sous-évaluer parfois délibérément le montant des mensualités et « *de dire que ce ne sont que des mensualités prévisionnelles* », a-t-il poursuivi.
Le client doit alors faire face à des factures de régularisation très élevées basées sur la consommation réelle. Le médiateur estime que les fournisseurs d'énergie « *ont un devoir de loyauté vis-à-vis de leurs consommateurs et notamment de leur assurer une information claire*, compréhensible *sur les prix* ».

Le médiateur reproche en particulier à Enedis « le *mauvais traitement des réclamations de ses clients relatives à la qualité de leur fourniture d'électricité, à leurs demandes de raccordement au réseau de distribution d'électricité, ainsi que la dégradation des conditions d'instruction de ces litiges en médiation* ».

Dégradation du suivi des recommandations

Le médiateur a détaillé : « *J'ai constaté que le suivi de mes recommandations s'était fortement dégradé l'année dernière. Quand je les vois en réunion, c'est toujours compliqué. Ils ont toujours des arguments pour ne pas intervenir, ils font beaucoup de juridisme* ».

Les litiges en hausse de 75% l'an dernier

Le médiateur a aussi indiqué une très forte augmentation de 75% des litiges dus justement aux changements de prix pour les particuliers et 72% pour les professionnels et les copropriétés ; en cause « *un défaut d'information des consommateurs, qui n'avaient pas été alertés correctement par leurs fournisseurs que les prix avaient augmenté* ».

De manière générale, le médiateur de l'énergie appelle le Parlement à légiférer « *avant la fin de l'année 2024 pour renforcer la protection des consommateurs d'énergie* ».

L'an dernier, 8 570 recommandations de solutions ont été émises par le médiateur. Dans plus de 9 cas sur 10, elles ont été intégralement suivies par les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution. Ces gestionnaires ont versé près de 10 millions d'euros à leurs clients après l'intervention du médiateur national de l'énergie en 2023.

Gilbert B.
Source : France Bleu, Francinfo

Litiges résolus

Remboursement de SICAV

Mme M. du Pecq reçoit en mars 2024 le relevé annuel de son assurance vie, contractée auprès de la BNP.
Elle constate que l'arbitrage qu'elle avait demandé il y a un an, sous forme de l'achat de six Sicav, n'a pas été passé.
Elle fait appel à nous pour traiter ce litige et devient adhérente de notre AL.
En procédant à un examen détaillé du dossier, nous calculons la perte en gain due à l'évolution de chaque Sicav concernée, qui est de 3 250 €.
Après négociation avec la BNP, nous obtenons le remboursement à Mme M de la totalité de ce montant.

Alain L.

Remboursement après une tempête : patience et longueur de temps ...

La tempête Aurore a touché les Yvelines dans la nuit du 21 au 22 octobre 2021.
Mme T. qui habite au Vésinet constate le 22 octobre au matin que deux rives en zinc se sont désolidarisées du toit et ont endommagé dans leur chute la marquise en verre située au-dessus de la porte.

Ayant souscrit en juillet 2016 une assurance Habitation auprès d'Abeille assurances comprenant les dégâts causés par une tempête, elle déclare le sinistre le jour même.
Les devis sont de 3 400 € pour le toit et 1 320 € pour la marquise soit un total de 4 720 €.
L'expert de l'assurance vient au domicile en mai 2022 et déclare que la responsabilité du couvreur ne peut être engagée compte tenu de l'ampleur de la tempête.
Malgré cela, l'assurance ne rembourse que 3 778 € soit un différentiel de 942 € en évoquant de façon surprenante « la responsabilité du couvreur » et la « prévisibilité de la tempête ».
Un courrier recommandé avec AR rédigé par Mme T. et celui de l'UFC Que Choisir en mai 2023 n'ont pas de réponse.
Un dossier est alors déposé à la Médiation de l'Assurance et reconnu recevable en juin 2023.
Ce n'est que 14 mois plus tard, en août 2024, que la décision est prise en faveur de Mme T.
Elle recevra un virement de 942 € de l'assurance 3 jours plus tard.

France T.

Commande non livrée par Amazon

Le 22/09/2023, M. B. achète un téléphone à 268,00 € chez Amazon pour une livraison prévue le 24/09/2023.
Le 23/09/2023, il reçoit un mail d'Amazon lui indiquant que le colis a été livré, ce que M. B. conteste immédiatement.
Le 28/09/2023 un autre mail d'Amazon confirme la livraison.
Le 07/10/2023 M. B. envoie un courrier recommandé. Il dépose plainte au commissariat le 22/11/2023 et, le même jour, dépose un dossier de médiation à la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance).
La réponse revient positive pour le consommateur en février 2024.
Aucune réaction d'Amazon non plus qu'à la lettre argumentée de l'UFC Que Choisir de juin 2024.
En août, un mail adressé par l'UFC au PDG d'Amazon est enfin efficace avec remboursement dans la semaine des 268 ,00 € à M. B.

France T.

Déplacements

Vol de voiture
L'inhibiteur de fréquences

Les voleurs ciblent les véhicules stationnés.
Acheté sur internet, **cet appareil illégal** brouille les fréquences des clés électroniques à destination des voitures avec un rayon d'action pouvant aller jusqu'à 100 mètres et agit sur le verrouillage à distance des voitures.

Il est conseillé aux automobilistes de se garer dans des zones fréquentées, près des caméras de vidéosurveillance et de vérifier la bonne fermeture de la voiture.
Il peut être aussi utile d'installer un dispositif physique, par exemple un blocage du volant qui peut comporter une alarme en cas de tentative d'ouverture.

Paule S-L.
Source : France Info

Code de la route

Depuis mars 2024, le panneau B9b (interdiction de circuler) s'applique également aux engins de déplacement personnel motorisé (EDPM), c'est-à-dire les trottinettes électriques, les gyropodes et autres gyroroues.

L'amende est de 135 €

Paule S-L.
Source : Code de la route

Santé

L'UFC Que Choisir crie halte aux incitations à la malbouffe !

En 2008, la Ministre de la Santé avait demandé à la grande distribution de retirer les sucreries des caisses et la plupart des enseignes avait accepté pour éviter toute contrainte réglementaire.
Malheureusement, cette pratique est à nouveau présente aux caisses de 86 % des magasins visités par les bénévoles avec des pratiques discutables : mise en avant en tête de gondole, palettes placées au milieu des allées, présentoirs avec utilisation de mascottes.

S'appuyant sur les recommandations de l'Organisation Mondiale pour la Santé et de la Cour des comptes en faveur de mesures contraignantes et déterminée à assainir le marketing alimentaire, en particulier celui ciblant les enfants, l'UFC-Que Choisir :

- presse les pouvoirs publics d'interdire sur les lieux de vente les actions marketing pour les produits alimentaires de Nutri-Score D et E ciblant les enfants ;
- enjoint les enseignes de la grande distribution à retirer sans délai les confiseries, toutes marques confondues, des sorties de caisse et à réorienter leurs actions marketing en faveur d'aliments de bonne qualité nutritionnelle.

Paule S-L.
Source : UFC Que Choisir

Prothèses auditives
Les arnaques et les conseils

Depuis le 1er janvier 2021, la réforme du 100 % Santé permet de bénéficier d'aides auditives sans aucun reste à charge : en cas de déficit auditif, les aides et accessoires sont remboursés sur prescription médicale par l'Assurance Maladie et la complémentaire santé.
Ce dispositif a malheureusement entraîné des pratiques frauduleuses dans le domaine des aides auditives.

Pratiques interdites

On estime à environ 20 % le nombre de ces appareils installés de façon frauduleuse en France.

- **Le démarchage** par SMS, par téléphone, à domicile ou en EHPAD : les démarcheurs donnent généralement rendez-vous par téléphone, pour proposer un test d'audition bidon réalisé par une personne non qualifiée. « Ils sont très insistants et présentent cela comme une obligation », décrit un spécialiste.
- **Les centres auditifs** n'ont pas le droit d'envoyer le patient chez son médecin pour lui faire prescrire une aide qu'ils auraient déterminée. Seul un médecin peut conseiller des aides auditives à un patient et décider de lui en prescrire.

images d'illustrations

Les personnes âgées ciblées

Cette fraude massive à l'assurance maladie porte sur une estimation de 20 millions d'euros par an et cible particulièrement les personnes âgées.

Escroquerie au remboursement

Les escrocs se font ensuite rembourser par l'assurance maladie de faux appareillages dont la valeur peut aller jusqu'à 2000 euros avec des dossiers quasi-parfaits envoyés à la CPAM.

Quelques conseils anti-fraude

- Une prescription médicale est obligatoire pour consulter un audioprothésiste
- Il faut se rendre dans un centre auditif pour réaliser son test
- Dans un centre, un audioprothésiste doit être facilement identifiable par son badge portant son nom, le même que celui du diplôme accroché au mur et que celui inscrit sur les devis dont la présentation est obligatoire
- Sont obligatoires : la présentation d'un devis avec au moins une offre prise en charge intégralement dans le cadre du dispositif 100 % Santé (950 euros par oreille) et une phase d'adaptation à l'appareillage de 30 jours, sans engagement, et 3 à 4 rendez-vous
- Un suivi d'au moins deux à trois fois par an doit être proposé
- Il est conseillé de vérifier régulièrement ses remboursements et de signaler toute anomalie

Les signalements doivent se faire auprès de l'Assurance maladie. Le Syndicat des Audioprothésistes (SDA) peut aussi recevoir les plaintes et les témoignages et les transmettre ensuite aux autorités compétentes.

Les fraudes détectées et stoppées en 2023

- 466 millions d'euros, soit une hausse de 50 % par rapport à l'année 2022.
- dans les centres de santé : 58,1 millions d'euros, contre près de 7 millions en 2022.
- dans les centres d'audioprothèses : 21,3 millions.
- Répartition du préjudice financier global par catégorie d'acteurs :
  - 70,7 % : professionnels de santé
  - 19,5 % : assurés
  - 9,7 % : établissements de santé

Le guide UFC Que Choisir

https://www.quechoisir.org/guide-d-achat-protheses-auditives-n76123/

Paule S-L.
Sources : UFC Que Choisir, SDA, CPAM

Le dépistage de la drépanocytose chez les nouveaux-nés

La drépanocytose est présente partout dans le monde, mais préférentiellement dans certaines régions : Afrique, Bassin méditerranéen, Asie.

C'est une maladie génétique qui entraine une anomalie de la paroi du globule rouge qui perd sa plasticité : celui-ci prend une forme de faucille au lieu d'être rond.

La drépanocytose est donc aussi appelée anémie falciforme.

Un dépistage généralisé

Le « test de Guthrie », financé à 100 % par l'Assurance maladie, est un dépistage néonatal permettant de révéler, chez tous les nouveaux-nés, la présence de maladies rares, sévères, le plus souvent génétiques et donc de les prendre en charge de manière précoce.
Le dépistage de la drépanocytose était jusqu'alors réservé aux sujets à risque : personnes avec des origines africaines, antillaises, maghrébines, moyen-orientales ou indiennes.
À la suite des recommandations de la Haute Autorité de santé, cette maladie va être dépistée chez tous les nouveaux-nés (JO du 03/08/2024).

Les symptômes

Les premières complications surviennent autour des trois mois.
La maladie se manifeste par des crises douloureuses très intenses provoquées par la destruction des globules rouges rigides dans les tous petits vaisseaux capillaires, notamment au niveau des os et de la rate. Une anémie aiguë causant essoufflement et fatigue est associée.
Elle est également responsable d'une sensibilité accrue aux infections bactériennes (pneumonies, méningites ou septicémies ...) liées à l'inefficacité du rôle immunologique de la rate.

Paule S-L.
Source : DILA

Ordonnances sécurisées Nouveaux médicaments

Face à la fraude importante via des ordonnances falsifiées, le tramadol, la codéine et la dihydrocodéine, antidouleurs créant un risque important de dépendance, seront disponibles uniquement sur ordonnance sécurisée à compter 1er décembre 2024 qu'ils soient seuls ou en association à d'autres substances (paracétamol, ibuprofène, …).

Une ordonnance infalsifiable

L'ordonnance sécurisée est infalsifiable par sa structure (papier, filigrane), par les informations obligatoires pré-imprimées en bleu permettant d'identifier le prescripteur et par la prescription rédigée en toutes lettres.
Seuls certains imprimeurs agréés par l'AFNOR sont autorisés à fabriquer ce type d'ordonnance et il n'existe pas de format numérique.

Boîtage réduit

L'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) a également demandé aux industriels commercialisant des médicaments contenant du tramadol la mise sur le marché de boîtes contenant moins de comprimés, adaptées aux traitements de courte durée, en complément des boîtes déjà disponibles.

Durée limitée

Comme pour le tramadol, la durée maximale de prescription de la codéine sera limitée à 12 semaines (trois mois). Au-delà, la poursuite d'un traitement par codéine nécessitera une nouvelle ordonnance.

Information sur les risques de dépendance

L'ANSM travaille également à la mise en place de mesures supplémentaires pour mieux informer les patients sur les risques de dépendance et de surdosage liés à ces médicaments.
Il est envisagé de demander l'inscription de messages d'alerte sur les boîtes.

Prescription antérieure

Les ordonnances établies avant le 01/12/2024 restent valables jusqu'à la fin de la durée de traitement prescrite.

Paule S-L.
France T.
Source : Service public

Consommation

Peut-on faire confiance aux avis en ligne ?

Les consommateurs sont nombreux à s'appuyer sur les avis d'internautes pour orienter leur choix lors de l'achat d'un produit ou d'un service. Mais peut-on faire confiance à ces avis ? Et existe-t-il des règles qui les encadrent ?

Que dit la loi

Selon le code de la consommation, les professionnels doivent préciser certaines informations quand les avis sont publiés sur leur propre site internet : date de publication de l'avis, critère de classement, délai maximum de publication ou de conservation d'un avis, existence ou non d'une contrepartie en échange du dépôt d'un avis.

Par ailleurs, depuis le 28 mai 2022, une directive européenne (transposée en droit français), impose au vendeur de contrôler la fiabilité des avis sur son site. Le professionnel doit ainsi vérifier et garantir que le consommateur donnant son avis a réellement acheté son produit ou utilisé son service.

De plus, la pratique commerciale consistant à émettre de faux avis sur Internet ou à modifier de réels avis est considérée comme déloyale. Et la sanction est lourde en cas de violation de cette disposition : jusqu'à deux ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende.

Les recommandations de la DGCCRF

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

Les avis en ligne peuvent représenter un bon indicateur concernant la qualité d'un bien ou d'un service que l'on compte acheter ou réserver.
Toutefois, la DGCCRF fait état de plusieurs types de pratiques frauduleuses concernant les avis en ligne :

- des avis négatifs supprimés entièrement ou en partie ;
- des avis positifs publiés beaucoup plus rapidement que des avis négatifs ;
- de faux avis positifs rédigés par les professionnels.

Ces faux avis positifs (rédaction et profil) sont souvent d'excellente qualité. Il est donc difficile pour le consommateur de savoir si l'avis qu'il lit est un faux ou un vrai avis. Les avis des consommateurs ne sont donc pas toujours fiables.

En conséquence, lors de l'achat d'un bien ou un service sur Internet, la DGCCRF conseille de ne pas s'en tenir uniquement aux avis en ligne et de vérifier notamment la fiabilité du site qui diffuse ces avis.

Bernard I.
Source : Bercy infos - 24/07/2024

Vendeurs sur Amazon
Bons d'achat contre avis cinq étoiles

Les faits

Pratique courante et illégale, dénoncée par l'UFC Que Choisir et formellement interdite par Amazon : certains commerçants indépendants ajoutent des bons d'achat dans leurs colis en échange d'avis positifs sur leurs produits.

Comment ça marche ?

Après avoir commandé un article sur Amazon, des clients découvrent dans leurs colis une proposition alléchante : des bons d'achat de plusieurs dizaines d'euros en échange d'un avis positif (cinq étoiles) posté sur la plateforme. Ils n'ont ensuite qu'à fournir leur numéro de commande et le lien vers cette critique positive et le tour est joué.
Cité par l'association de protection des consommateurs, un utilisateur témoigne : *« J'ai alors compris pourquoi le produit était de si médiocre qualité alors que la vingtaine d'avis en ligne étaient tous très positifs ».*

Une stratégie illégale ...

Trompeuse et considérée comme illégale, Amazon interdit formellement cette stratégie à ses vendeurs indépendants et annonce *« une politique de tolérance zéro à l'égard des faux avis ».*

Le géant du e-commerce explique prendre des mesures concrètes contre ces vendeurs, notamment suspension ou fermeture de leurs comptes. Il affirme aussi recourir à des outils d'intelligence artificielle pour repérer les cas douteux.

... Mais qui perdure

Néanmoins, Que Choisir souligne que les risques pour les commerçants de se faire pincer sont assez faibles. Et pour cause ! Ils demandent aux utilisateurs de ne pas révéler l'existence de ces cartes cadeaux s'ils veulent pouvoir en bénéficier.
Face à ces stratégies, il faut donc redoubler de vigilance et se méfier des produits affichant des avis positifs unanimes, les fausses critiques étant toujours une pratique courante en ligne.

Paule SL
Source : UFC Que Choisir

Tout savoir sur l'indice de durabilité

L'indice de durabilité remplacera l'indice de réparabilité à partir de 2025.
Cet outil, prévu par la loi du 10 février 2020 de lutte contre le gaspillage et pour une économie circulaire, a été institué par décret et arrêté le 5 avril 2024.
Il a pour but de mieux informer les consommateurs sur le caractère plus ou moins durable de leur équipement électrique et/ou électronique.
Il sera déployé aux deux catégories de produits suivants :

- téléviseur (à partir du 8 janvier 2025) ;
- lave-linge hublot et top (à partir du 8 avril 2025).

Comment est-il calculé ?

Une note globale de 0 à 10 sera calculée à partir de deux notes attribuées à deux familles de critères :

- réparabilité des équipements (accessibilité de la documentation technique, facilité de démontage, disponibilité et prix des pièces détachées,) ;
- fiabilité des équipements (résistance aux contraintes et à l'usure, facilité de la maintenance et de l'entretien, existence d'une garantie commerciale et d'un processus qualité).

Où le trouver ?

Les vendeurs auront pour obligation d'afficher la note de l'indice, à proximité du prix, au moment de l'acte d'achat, de manière visible, lisible et aisément accessible par un pictogramme, que ce soit pour une vente en magasin ou sur internet.

Rappel : le bonus réparation

Depuis le 15 décembre 2022, le consommateur peut bénéficier d'un bonus réparation. La réparation doit porter sur des produits non couverts par une garantie et doit obligatoirement s'effectuer auprès d'un réparateur labellisé. Le montant de l'aide financière se situe entre 15 et 60 € (calculé selon le type d'appareil) (cf page 9 Bulletin de juin 2024)

Paule S-L.
Source : Bercy Infos

Origine et qualité
Les 5 signes garantis par l'État

Il existe uniquement 5 signes officiels de la qualité et de l'origine pour les produits agricoles et alimentaires, garantis par des cahiers des charges validés par l'État et contrôlés régulièrement par des organismes indépendants.
Elles permettent d'ancrer les produits dans leur territoire, en préservant l'emploi local en zone rurale, et de développer un tourisme valorisant le patrimoine alimentaire.

L'Agriculture biologique est un mode de production qui allie de bonnes pratiques environnementales, le respect de la biodiversité, la préservation des ressources naturelles et un niveau élevé de bien-être animal. Il exclut les OGM et l'utilisation de produits chimiques de synthèse.

Le **Label rouge**
Signe de qualité français, il désigne des produits qui ont un niveau de qualité supérieur comparés à d'autres produits similaires commercialisés. Ils se distinguent par leurs conditions de production ou de fabrication et l'image du produit.

L'Appellation d'Origine Protégée désigne un produit dont toutes les étapes de production sont réalisées selon un savoir-faire reconnu dans une même aire géographique et qui donne ses caractéristiques au produit : on parle alors de terroir.

L'Indication Géographique Protégée identifie un produit agricole, brut ou transformé, dont la qualité, la réputation ou d'autres caractéristiques sont liées à son origine géographique.
Une étape au moins parmi la production, la transformation ou l'élaboration de ce produit doit avoir lieu dans cette aire géographique délimitée.

La Spécialité Traditionnelle Garantie correspond à un produit dont les qualités spécifiques sont liées à une composition, des méthodes de fabrication ou de transformation fondées sur une tradition.

Paule S-L.
Sources : INC
association Qualimentaire
Centres techniques régionaux de la consommation

Le pain : son prix, son affichage

L'appellation « boulangerie »

Dans ce lieu, le professionnel doit assurer lui-même le pétrissage, la mise en forme et la cuisson du pain sur le lieu de vente (Loi du 25 mai 1998), ce qui exclut les simples dépôts de pain.

Quel pain ?

La baguette est le type de pain le plus apprécié et consommé en France tout au long de l'année. Symbole à travers le monde de la gastronomie française, elle a fait son entrée en 2022 sur la liste du patrimoine culturel immatériel de l'humanité de l'Unesco.

À l'initiative de la profession, l'appellation « pain de tradition française » a vu le jour à travers le décret n 93-1074 du 13/09/1993 permettant de sauvegarder les spécificités de la panification française et de créer une norme pour la fabrication de la baguette de tradition française. La réglementation encadre notamment la qualité de la farine à sélectionner ainsi que la méthode de fabrication.

Le prix

Le prix du pain est resté encadré jusqu'en 1978. Depuis, les prix de toutes les catégories de pain (baguette classique, baguette tradition, campagne, etc.) ainsi que des produits de viennoiserie et de pâtisserie fraîche sont librement déterminés par chaque fabricant, boulanger ou dépositaire de pain.

Le poids

Il n'existe pas de texte règlementaire fixant le poids des pains en relation avec telle ou telle appellation. En l'absence de texte, il faut se référer aux usages du commerce. Pour le poids de la baguette, les usages peuvent varier d'une région à l'autre ; ainsi dans la région parisienne, l'appellation « baguette » est souvent attachée à un pain de 250 grammes mais on peut aussi trouver des baguettes de moindre poids.

L'étiquetage

Même si le poids du pain n'est pas uniformisé au niveau national, il doit cependant correspondre à l'étiquetage affiché par le boulanger afin d'informer au mieux le consommateur.
Les modalités d'étiquetage, extrêmement précises, imposent la mention du poids et du prix au kilo du pain, notamment :

- dénomination exacte de la catégorie de pain ;
- poids en grammes pour les pains vendus à la pièce ;
- prix de vente rapporté au kilogramme pour les pains vendus à la pièce d'un poids supérieur à 200 g.

Une affiche « prix du pain » dont les dimensions sont au minimum de 40 sur 30 cm doit être apposée dans tous les points de vente au détail sans qu'un obstacle puisse gêner la vue des consommateurs. Les curieux pourront prendre connaissance de l'ensemble de ces règles en consultant l'arrêté du 9 août 1978.

Où acheter sa baguette au meilleur prix ?

Bio, tradition ou classique, l'UFC Que Choisir a relevé au printemps 2024 les prix de plusieurs milliers de baguettes vendues en boulangeries et en grande distribution.

Résultat : en boulangerie la baguette classique coûte en moyenne 1,07 € et la baguette tradition 1,24 € ; en grande distribution le prix de la baguette classique est de 0,60 €.

Jean-Jacques M.
Source : enquête UFC QC

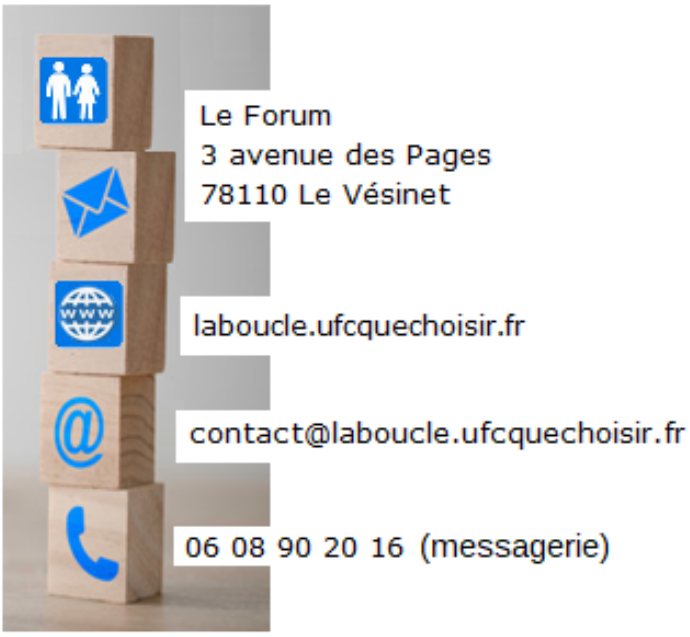
Nous étions présents aux journées des associations

Le Vésinet
14/09/2024

Chatou
07/09/2024

Saint-Germain-en-Laye
07/09/2024

Nous contacter



ADHÉRER

Les adhésions et les dons constituent la principale ressource financière de l'association locale (85 % de son budget). Ce soutien financier est indispensable à la poursuite et au renforcement de nos actions.

La cotisation est de 30 € pour une année de date à date.

Moyens de paiement

- Par carte bancaire sur notre site
- Par chèque envoyé à l'adresse ci-dessus
- En espèces ou en chèque, lors d'une permanence

Le bulletin d'adhésion est disponible sur le site

PERMANENCES EN PRÉSENTIEL

(sauf juillet, août et fin d'année)

LE VÉSINET - Mairie - Le Forum

Sans rendez-vous
Les jeudis de 14h30 à 16h45

Sur rendez-vous
À prendre sur le site ou par téléphone
Les 1er et 3e samedis du mois
de 10h00 à 11h30

FEUCHEROLLES - Mairie 39 Grande Rue

Sur rendez-vous
À prendre sur le site ou par téléphone
Les 2e et 4e mercredis du mois
de 14h30 à 17h00

NOTRE ZONE GÉOGRAPHIQUE

Aigremont Bougival Chambourcy Chatou Crespières Croissy-sur-Seine Davron Feucherolles Herbeville Mareil-Marly Marly-Le-Roi Montesson Le Pecq Le Port-Marly Le Vésinet Les Alluets-le-Roi Saint-Germain-en-Laye / Fourqueux

COMMENT DÉCLARER UN LITIGE ?

- Pour les résidents APPARTENANT à notre zone géographique (voir ci-dessus) le faire sur notre site, accès « SOUMETTRE UN LITIGE EN LIGNE »

- Pour les résidents HORS de notre zone géographique souhaitant tout de même adhérer à notre association, nous contacter tout d'abord via

contact@laboucle.ufcquechoisir.fr

- En apportant tous les documents utiles et leurs copies lors d'une permanence

- Par courrier Poste