

Les Cahiers

n° 243
NOV-DEC 2018

DE L'AFOC

SOMMAIRE

L'ACTU DE L'AFOC

- Comptes bancaires inactifs et contrats d'assurance vie en déshérence (p. 2)
- Bijoux fantaisie (p. 3)
- Droit à l'information (p. 3)
- Frais bancaires : rappel des règles (p. 4)
- Travaux à domicile : quelques conseils pour éviter les litiges (p.5)
- L'aération des logements, les bons réflexes (p.5)
- Recouvrement amiable des créances (p.6)

A SAVOIR

- En bref... (p. 7-8)

AGENDA

(p. 8)

Édito

Retour vers le futur

Quand l'AFOC fit paraître dans ses Cahiers AFOC en 1995 un article anticipant l'avènement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) et les changements à venir pour les consommateurs, d'aucuns se grattaient la tête en se demandant quelle lecture déviante ou imagination fertile pouvait motiver cet appel à réflexion et à action. Coup de gong.

Quand l'AFOC dans la poursuite de son œuvre pointa, autant l'autisme des stratégies publiques, que la prédation entrepreneuriale consistant à considérer les NTIC sous l'angle quasi-exclusif du commerce électronique et des services Minitel, on lui retourna ici et là qu'il y avait des intérêts en jeu, du PIB et des emplois, du progrès technique... Uppercut.

Quand l'AFOC pressentit et dénonça les tentatives de dévoiement d'une économie qui reposait sur l'essentiel sur l'appréciation par les consommateurs du binôme « *qualité / juste prix* » à une économie promouvant le low-cost, facilitée par le numérique, sans considérations environnementales, sociales ou intrinsèquement qualitatives, on considéra avec intérêt ses déclarations en encourageant les pratiques contraires. Esquive.

Plus de 20 ans plus tard, le Minitel n'existe plus, l'internet est américain, gouvernance tuyaux, informatique et prestataires compris (GAFAM et autres AirBnb et Uber), l'internet libre et ouvert phagocyté par le capitalisme, l'impact direct d'Internet sur le PIB en France reste « *limité* » (3,4 % du produit intérieur brut français en 2016, contre 5,7 % pour la moyenne européenne et plus de 6 % aux Etats Unis), le secteur a le ratio PIB/emploi parmi les plus faibles de l'économie française et les litiges des internautes caracolent en tête des statistiques de la DGCCRF alors qu'un achat sur 10 seulement est fait en ligne. Knock Out.

Il n'y a aucun triomphalisme à avoir malheureusement raison, pas plus que d'immodestie à faire sa part en pointant les avatars des bégaiements de l'Histoire. Le consumérisme n'est pas « *un dîner de gala* » mais la « *révolution* » numérique a quelques petits matins blêmes.

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 NOVEMBRE 2018
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 €

COMPTES BANCAIRES INACTIFS ET CONTRATS D'ASSURANCE VIE EN DÉSHÉRENCE

Lorsqu'un compte est considéré comme inactif, la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence instaure un dispositif d'information annuelle du client.

Elle précise que les établissements informent le titulaire du compte, son représentant légal, la personne habilitée par lui ou, le cas échéant, ses ayants-droit connus de l'établissement, des conséquences qui sont attachées à cette inactivité. Ces établissements ont l'obligation de publier annuellement un rapport indiquant le nombre et l'encours des comptes inactifs ainsi que les recherches effectuées pour identifier les bénéficiaires.

Les banques, à l'instar des organismes d'assurance et des mutuelles en matière de contrats d'assurance vie en déshérence, sont tenues de consulter annuellement le répertoire national d'identification des personnes physiques.

Au bout de dix ans d'inactivité, les avoirs détenus sur les comptes inactifs sont versés à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) qui devient le guichet unique en la matière puis au budget de l'État vingt ans plus tard, soit trente ans après la dernière opération, si les sommes déposées n'ont pas été réclamées par leurs titulaires ou par leurs ayants-droit. Dans le cas d'un compte bancaire inactif pour cause de décès du titulaire du compte, les dépôts et avoirs seront versés à la CDC trois ans après la date du décès et conservés vingt-sept ans avant d'être versés au budget de l'Etat, si les ayants-droit n'ont pas réclamé les sommes déposées. Une action auprès de la CDC est ensuite possible. En effet, cet établissement organise la publicité appropriée par l'intermédiaire d'un dispositif dédié sur internet (www.ciclade.caissedesdepots.fr) afin de permettre aux titulaires de compte ou à leurs ayants-droit de percevoir les sommes qui ont été ainsi déposées et qui leur sont dues.



A ce jour, 4,6 Md€ ont été transférés à la CDC dans le cadre du dispositif Ciclade, provenant du transfert de 7,5 millions de comptes et contrats pour les exercices 2016 et 2017. Au cours de la seule année 2017, le dispositif Ciclade a permis le transfert d'un total d'un million de comptes bancaires et de contrats d'assurance à la CDC de la part des établissements financiers représentant une somme totale de 929 M€. Au cours de cette même année, la CDC a procédé à la restitution de 42,2 M€ correspondant à 37 000 dossiers. En effet, le portail internet a

connu un important succès, permettant de porter à la connaissance du public les modalités de transfert et de restitution des comptes inactifs. Un total de 1,25 millions de recherches ont été initiées sur le site de Ciclade, selon les données fournies par la CDC au 31 décembre 2017. Sur ce total, environ 200 000 demandes d'information ont été enregistrées par la CDC en 2017, formulées via le site, par téléphone, par courrier ou par courrier électronique, donnant lieu au dépôt de 89 000 dossiers de demande. Une majorité de ces demandes a déjà fait l'objet d'un traitement par les services de la CDC, donnant lieu à une décision de restitution ou de rejet. Le reliquat des demandes est en cours de traitement. Le délai de traitement moyen d'un dossier sur la période courant de janvier 2017 à février 2018 s'élève à 5,4 mois.

A ce jour, un total de 7,25 millions de comptes et contrats n'ont pas été réclamés par leurs titulaires ou ayants droit.

BIJOUX FANTAISIE



Lors d'une enquête sur les bijoux fantaisie, les agents de la DGCCRF (Direction générale de concurrence de la consommation et de la répression des fraudes) ont constaté que, sur les 144 échantillons prélevés, un tiers contenait des métaux lourds au-delà des seuils réglementaires, comme le plomb ou le nickel.

Suite aux signalements effectués auprès du système d'alerte européen Rapex, « ces bijoux dangereux ont fait l'objet de retraits et/ou rappels systématiques, pour certains de destructions ou de réexpéditions vers les pays d'origine », souligne la DGCCRF.

Ces accessoires de mode, prisés du fait de leur prix souvent réduits, font l'objet d'une réglementation spécifique qui est trop souvent méconnue par les professionnels, le secteur étant composé principalement de petites entreprises de fabrication et de micro-entrepreneurs, lesquels se reposent candidement sur l'étiquetage ou la fiche technique de leurs fournisseurs, bien souvent situés à l'étranger, et dont la fiabilité peut être sujette à caution.

Afin de fiabiliser le secteur des bijoux fantaisie, l'AFOC souhaite que la DGCCRF poursuive la surveillance du secteur afin de le sensibiliser à la nécessité d'obtenir une documentation technique complète sur les produits vendus et prouvant la conformité des bijoux à la réglementation.

DROIT À L'INFORMATION

C'est au vendeur professionnel, tenu d'une obligation légale de renseignement à l'égard de l'acheteur, de prouver qu'il l'a exécutée : c'est ce que rappelle la Cour de cassation dans une décision du 11 octobre 2017.

Un particulier avait acquis auprès d'un concessionnaire automobile un véhicule neuf. Après l'achat, il reprochait au garagiste de lui avoir vendu une voiture neuve qui n'avait certes jamais roulé mais achetée au constructeur plus d'un an auparavant, entraînant ainsi une décote lors de sa revente. Il réclamait des dommages-intérêts au garagiste.

Sa demande avait été rejetée par la Cour d'appel faute d'avoir prouvé qu'il n'avait pas été informé, ni d'avoir été victime de manœuvres dolosives de la part du vendeur.

Mais l'arrêt est cassé. Selon la Cour de cassation, c'est au vendeur professionnel de prouver qu'il a bien exécuté son obligation de renseignement à l'égard de l'acheteur et non à celui-ci d'apporter la preuve qu'il n'a pas été informé.



Textes de référence : Cour de cassation, Chambre civile 1, 11 octobre 2017, 16-24.594

FRAIS BANCAIRES : RAPPEL DES RÈGLES

Si le principe général est celui de la liberté tarifaire des banques qui déterminent le prix et les conditions d'offre de leurs services en fonction de leur stratégie commerciale, l'AFOC est particulièrement attentive à la question des frais bancaires appliqués aux consommateurs.

Il convient de préciser tout d'abord que certains frais sont ainsi plafonnés réglementairement. Il s'agit des frais d'incident tels que les commissions d'intervention (en cas de découvert non-autorisé ou de dépassement du découvert autorisé). Les frais bancaires en cas du rejet d'un paiement (par chèque ou autres) sur un compte non provisionné sont également plafonnés, selon les cas, à 30 ou 50 euros (articles D. 131-25 et D.133-6 du code monétaire et financier). Par ailleurs, il est précisé au 2^{ème} alinéa de l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier que les personnes en situation de fragilité financière bénéficient désormais de l'accès à une offre spécifique à frais réduits de nature à limiter les incidents de paiement.

L'AFOC a été partie prenante de la concertation visant au renforcement, opéré ces dernières années, de la transparence tarifaire, afin de permettre aux clients de comparer les offres des banques et de choisir la banque qui répond le mieux à leurs attentes. Ainsi, la réglementation en vigueur qui en résulte impose aux établissements de crédit la transparence concernant les tarifs bancaires qu'ils appliquent. Ils sont également tenus de communiquer par écrit à leurs clients qui ont signé une convention de compte tout projet de modification des conditions tarifaires applicables au compte de dépôt et ce, deux mois avant la date d'application envisagée (art. L. 312-1-1 du code monétaire et financier). Ils doivent les informer gratuitement préalablement à tout prélèvement de frais d'incidents.



Ces établissements sont par ailleurs tenus d'adresser à leurs clients un récapitulatif détaillé en début d'année qui mentionne le total des sommes perçues au cours de l'année civile écoulée au titre des services et produits fournis. De plus, le comité consultatif du secteur financier, auquel l'AFOC participe et qui assure un suivi général des tarifs bancaires, via son observatoire des tarifs bancaires, administre un comparateur public de tarifs bancaires depuis le 1^{er} février 2016. Simple d'usage et d'accès, ce dispositif permet aux consommateurs de comparer gratuitement les principaux frais facturés par les différents établissements présents dans leur département ainsi que par les banques en ligne.

En complément de ces mesures en faveur d'une transparence des tarifs, la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques est venue renforcer le dispositif de mobilité bancaire institué en application de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Le changement de banque se trouve ainsi facilité depuis 2017 et le consommateur qui n'est plus satisfait de sa banque, peut ainsi en changer grâce à la mise en place d'un dispositif de transfert automatique de domiciliation bancaire. Cette mesure a pour objet de contribuer à renforcer la concurrence entre les établissements bancaires. La réalité peut être tout autre.

TRAVAUX À DOMICILE : QUELQUES CONSEILS POUR ÉVITER LES LITIGES

Vous voulez changer vos fenêtres, faire installer un insert, une antenne, un portail, etc...

L'AFOC vous rappelle quelques points de vigilance avant d'entreprendre ces travaux :

- Vérifiez la solidité financière du professionnel et le degré de maîtrise de sa profession (adresse physique de la structure, site infogreffe.fr, signes de qualité...);
- Lisez avec attention toutes les mentions du devis (marque, dimensions, matériaux, couleur(s), prix unitaire, quantité, prix de la pose, date ou délai d'exécution de la prestation, frais de déplacement éventuels, caractère gratuit ou payant du devis, modalités de paiement, prix total HT et TTC ou encore prestations non incluses dans le prix...) avant de signer ;
- Lisez les attestations d'assurances civiles professionnelles et questionnez le s'il le faut (assurances obligatoires des professionnels, attestations à annexer aux devis et aux factures...);
- Pensez aux règles d'urbanisme applicables en cas de modification de l'extérieur et informez la mairie s'il le faut ;
- Les devis et contrats signés à domicile offrent un droit de rétractation au consommateur pendant 14 jours ;
- Soyez vigilant lors du versement d'acomptes ou d'arrhes ; ne réglez pas la totalité du prix avant la réalisation des travaux ;
- Vérifiez le taux de TVA applicable aux travaux ;
- Renseignez-vous sur les règles en vigueur relatives aux crédits d'impôt en cours ;
- En cas de litige après les travaux, pensez aux garanties légales pour les produits (garantie de conformité, garantie des vices cachés...) et le cas échéant aux garanties liées aux travaux du bâtiment (garantie de parfait achèvement, garantie biennale et garantie décennale).

L'AÉRATION DES LOGEMENTS, LES BONS RÉFLEXES

L'air intérieur des logements est souvent bien plus pollué que celui de l'atmosphère extérieure.

L'AFOC rappelle les bons gestes à adopter en ce qui concerne :

- L'aération : pas moins de 10 minutes par jour ;
- Le chauffage : ne pas surchauffer et vérifier les appareils de chauffage pour éviter les intoxications au monoxyde de carbone ;
- Le ménage : ne pas surdoser les produits d'entretien, les stocker dans des endroits ventilés, éloignés des sources de chaleur ;
- La cuisine : n'activez la hotte qu'au moment de la cuisson des aliments ;
- La salle de bain : aérer après la douche ou le bain pour éviter la prolifération des moisissures ;
- L'ambiance : ne pas fumer à l'intérieur, utiliser avec modération l'encens et les bougies parfumées ;
- La décoration, le bricolage et l'aménagement : aérer après les activités de bricolage, utiliser des produits étiquetés A+ ;
- Les animaux : les laver régulièrement ;
- Les apports extérieurs d'air : ne pas aérer aux heures de pointe du trafic routier.

RECOUVREMENT AMIABLE DES CRÉANCES



Les services de la répression des fraudes (DGCCRF) ont mené une enquête dans le secteur du recouvrement amiable des créances auprès des huissiers de justice et des sociétés de recouvrement afin de contrôler les pratiques commerciales.

L'enquête menée par la DGCCRF visait notamment à vérifier l'absence de pratiques commerciales déloyales dans ce secteur.

Des pratiques commerciales trompeuses ou agressives ont été constatées dans près du tiers des établissements visités.

Concernant les huissiers de justice, plusieurs manquements ont été relevés. Par exemple, certains huissiers imposent au débiteur de payer des « *dommages et intérêts transactionnels* » en plus de la créance principale sans les avoir négociés au préalable avec celui-ci ; d'autres facturent des « *sommations de payer* », alors qu'aucune somme ne peut être réclamée au débiteur pour une telle prestation. Par ailleurs, l'information sur le prix de la mise en œuvre de la procédure simplifiée de recouvrement des petites créances n'est pas toujours délivrée.

Concernant les sociétés de recouvrement de créances, certaines utilisent des courriers-types mentionnant des frais correspondant à une sanction pénale ou administrative et qui ne peuvent donc pas figurer dans une procédure de recouvrement amiable. Ce procédé est constitutif d'une pratique commerciale agressive.

De nombreuses **pratiques commerciales trompeuses** ont aussi été relevées :

- Certaines sociétés de recouvrement de créances entretiennent la confusion entre la phase de recouvrement amiable et la phase de recouvrement judiciaire : leurs courriers n'indiquent pas le fait qu'elles exercent dans le cadre d'une procédure amiable ou encore font référence à une procédure d'injonction de payer ;
- D'autres sociétés de recouvrement de créances réclament des frais de manière illicite, comme s'il s'agissait de frais légaux exigibles, par exemple des dommages et intérêts sur le fondement de l'alinéa 3 de l'article 1231-6 du Code civil (ancien alinéa 4 de l'article 1153 du code civil) sans que les conditions prévues par ce texte soient remplies ;
- Certaines sociétés de recouvrement de créances facturent aux débiteurs des frais de recouvrement soit indus (frais de quittance, frais de mise en demeure, dommages et intérêts transactionnels) soit en les mentionnant sous de fausses dénominations (intérêts de retard).



Tourisme et voyages

Aucun des opérateurs contrôlés par la DGCCRF en 2017 (50 compagnies aériennes, 12 agences de voyages en ligne et 7 comparateurs en ligne) n'étaient en conformité avec l'obligation d'information loyale due aux consommateurs qui achètent en ligne sur le prix à payer et leurs droits en cas de réclamation.

Recouvrement amiable des créances

Plus de 32 % des établissements contrôlés par la DGCCRF en 2017 présentaient des non-conformités (50 études d'huissiers de justice et 67 sociétés de recouvrement de créances contrôlées), principalement des pratiques commerciales trompeuses ou agressives (facturation de frais indus).



À noter...

Ordures

Les propriétaires assujettis à la taxe foncière doivent régler la taxe d'enlèvement sur les ordures ménagères qui figure sur le même avis, même s'ils n'utilisent pas le service de ramassage des poubelles puisque leur logement est inhabité.

Surendettement

Afin de réduire les délais de traitement des procédures de surendettement, les mesures décidées par la commission s'imposent désormais au débiteur et aux créanciers, sans homologation du juge.

Bon à Savoir!

Notaires

Pour faciliter la résolution des litiges avec un notaire, le médiateur du notariat peut être saisi. La procédure est gratuite. Un formulaire est en ligne (<https://mediateur-notariat.notaires.fr/formulaire-faire-appel-mediateur/>).

Transition énergétique

L'édition 2018 de la brochure *Aides financières pour des travaux de rénovation énergétique des logements existants* est consultable et téléchargeable sur le site de l'Ademe (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie).

AFOC

À SAVOIR

Fraude à la carte bancaire

La gendarmerie nationale lance une nouvelle plateforme pour permettre aux victimes de fraude à la carte bancaire de signaler l'infraction et de faciliter le remboursement des sommes dérobées.

<https://www.service-public.fr/compte/se-connecter?>

Voyages à forfait

Depuis le 1^{er} juillet 2018, les professionnels vendant un voyage à forfait doivent fournir à leurs clients un formulaire résumant le calendrier de paiement, les prestations incluses et les conditions d'annulation (arrêté du 1^{er} mars 2018).

Banque

Le montant des frais de traitement d'une succession facturés par les banques au décès d'un client sont fixés librement par les établissements (Réponse ministérielle n° 2773 du JOAN du 08/05/2017).



≡ agenda ≡

NOVEMBRE

- 5 au 9 Stage d'approfondissement des connaissances juridiques
- 6 Comité de consommation AFNOR
- 13 AG de l'AFOC Drôme-Ardèche

DECEMBRE

- 11 GT du CNA « Alimentation favorable à la santé »

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 :

Signature :

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

AFOC

AFOC