

Les Cahiers

n° 264
MAI-JUIN 2022

DE L'AFOC

SOMMAIRE

Édito

par David Rousset
Secrétaire général

L'ACTU DE L'AFOC

- Alimentation : nouvelles obligations d'information des consommateurs (p. 2)
- Le score nutritionnel personnalisé NUTRI PERSO (p. 3)
- Produits faisant l'objet d'un rappel, d'un retrait, d'une alerte (p. 4)
- Voyage annulé du fait du Covid-19, rappel utile... (p. 5)
- Droit au compte bancaire : une procédure enfin simplifiée (p. 6)
- Hausse inquiétante des litiges dûs au déploiement de la fibre (p. 7)

EN BREF...

- Brèves (p. 8)

AGENDA

(p. 8)

Défendre le pouvoir d'achat, est-ce hors de prix ?

Il faut le croire, en considération des mesures gouvernementales (chèque inflation, remise à la pompe, bouclier tarifaire...) qui, si elles sont toujours bonnes à prendre, constituent néanmoins des expédients propres à une gestion à vue plutôt qu'une réponse pérenne face à l'inflation des prix.

Encore faut-il pointer que cette augmentation des prix des produits ne préjuge même pas de leur simple disponibilité sur le marché, comme pour les semi-conducteurs présents dans de nombreux produits électroniques, automobiles entre autres. En matière alimentaire, le pire pourrait être à venir cet été ; l'Espagne autorise déjà le rationnement des supermarchés pour éviter les pénuries ; en France, les négociations commerciales tablent sur des augmentations à deux chiffres de certains produits. Rien qui ne permette d'être à l'abri d'autres phénomènes à venir : épidémies, pandémies, guerres, cataclysmes...

Les solutions ne manquent pas pourtant que l'AFOC revendique dans son œuvre au service de ses adhérents : baisse de la fiscalité sur les produits premiers, encadrement des prix, réglementation des marchés tendus en lieu et place d'une politique favorisant l'offre sur la demande et la réduction des impôts de production des entreprises sans contreparties par elles qui amélioreraient la qualité et la disponibilité des produits et services et la maîtrise de leurs prix.

Il ne faudrait pas que la doctrine du « *quoi qu'il en coûte* » ne s'adresse qu'aux salariés et consommateurs et que ceux-ci aient à payer les mesures anti-inflation à l'œuvre par une réduction à terme de leurs droits sociaux ou économiques, qu'il s'agisse - au hasard - de la réduction des services et aides publics ou du report de l'âge de la retraite.

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 2022

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 €

ALIMENTATION : NOUVELLES OBLIGATIONS D'INFORMATION DES CONSOMMATEURS



La loi n° 2021-1357 du 18 octobre 2021 visant à protéger la rémunération des agriculteurs dite « *Egalim 2* » a pour objectif de défendre les revenus des agriculteurs. Elle fait suite à la loi n° 2018-938 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous, dite « *loi Egalim 1* ». Selon le ministère de l'Agriculture, la loi « *Egalim 2* » « *doit garantir une meilleure prise en compte des coûts de production des agriculteurs, permettre de mieux*

respecter le tarif des industriels et renforcer les mentions d'origine des viandes en restauration ainsi que pour certains produits à forte composante agricole ».

C'est ainsi que cette loi comporte des mesures visant les consommateurs : tout d'abord une expérimentation pendant 5 ans est projetée (décret d'application à venir) en ce qui concerne l'affichage sur la rémunération des producteurs de produits agricoles (viandes bovines, produits laitiers, sur certaines productions agricoles issues de l'agriculture biologique et certaines matières agricoles). Cet affichage doit faire « *ressortir, de façon facilement compréhensible pour les consommateurs, l'impact en termes de rémunération des producteurs des prix auxquels sont achetés leurs produits* ».

Ensuite, la loi crée une nouvelle pratique commerciale réputée trompeuse : celle de faire figurer un drapeau français, une carte de France ou tout symbole représentatif de la France sur les emballages alimentaires lorsque les ingrédients primaires ne sont pas d'origine française. Toutefois, ne seront pas concernés les ingrédients primaires dont l'origine française est difficile, voire impossible à garantir, car issus de filières non productrices en France ou dont la production est manifestement insuffisante sur le territoire (par exemple : cacao, café).

De plus, s'agissant de l'indication d'origine des produits alimentaires, lorsque le pays d'origine ou le lieu de provenance de la denrée alimentaire est indiqué et qu'il n'est pas celui de son ingrédient primaire, le pays d'origine ou le lieu de provenance de l'ingrédient primaire doit être également indiqué ou le pays d'origine ou le lieu de provenance de l'ingrédient primaire doit être indiqué comme étant autre que celui de la denrée alimentaire (entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2022 ; article L.412-4 al.2 nouveau du code de la consommation).

Certains produits alimentaires font l'objet de dispositions particulières ; pour le cacao ou la gelée royale de miel, le consommateur doit être informé, au moyen de l'étiquetage, de l'origine du cacao des produits à base de cacao ou de chocolat et de l'origine de la gelée royale. Pour les mélanges de miel, l'information doit être donnée de « *tous les pays d'origine des miels composant un mélange de miels en provenance de plus d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un pays tiers, qui sont indiqués sur l'étiquette du produit* ».

Enfin, les établissements de restauration (restaurants, cantines, restaurants d'entreprise) sont désormais, depuis le 1^{er} mars 2022, dans l'obligation d'afficher l'origine des viandes porcines, ovines et volailles, en plus des viandes bovines (bœuf, veau) pour lesquelles l'information était déjà obligatoire depuis 20 ans et ce, que les produits soient à consommer sur place ou à emporter. Par contre, les plats préparés comme ceux des rayons traiteurs des grandes surfaces ne sont pas concernés.

LE SCORE NUTRITIONNEL PERSONNALISÉ NUTRI PERSO

Pour mémoire, on rappellera que le Nutri-Score évalue la qualité nutritionnelle intrinsèque des produits par portion standard de 100 g ou de 100 ml, et ne prend pas en compte la portion consommée selon le profil individuel.

Les consommateurs peuvent enfin identifier les produits qui répondent à leurs besoins nutritionnels en fonction de leur âge et sexe. Calculé à partir des portions alimentaires moyennes réellement consommées par les consommateurs, ce score nutritionnel a été développé avec le concours de l'Institut national de la consommation (INC) et du CRÉDOC. Il est proposé en complément du Nutri-Score dans l'application gratuite myLabel.

La nutrition personnalisée s'active en configurant son profil (sexe et tranche d'âge) dans l'application. A chaque produit scanné concerné par le Nutri Perso, un score sur 100 s'adapte au profil. La note personnalisée est identifiable grâce à un pictogramme de cinq couleurs.

Les résultats personnalisés peuvent être étonnants. L'INC donne l'exemple du fromage bleu qui a un score nutritionnel défavorable si le calcul se base sur 100 grammes, comme c'est le cas pour le Nutri-Score. Dans la réalité, une portion de fromage bleu est largement inférieure pour un adulte. Le score final, une fois personnalisé, sera donc revalorisé pour ce fromage.



Pour en savoir plus : <https://www.inc-conso.fr/content/le-score-nutritionnel-personnalise-nutri-perso>

PRODUITS FAISANT L'OBJET D'UN RAPPEL, D'UN RETRAIT, D'UNE ALERTE



Pour vous informer sur les produits qui font l'objet d'un rappel, ou sur une éventuelle alerte sanitaire, **vous pouvez consulter le site RappelConso**, lancé par les pouvoirs publics en avril 2021.

RappelConso est le site public d'information des consommateurs sur les rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux. RappelConso est alimenté par les déclarations des professionnels qui mettent en œuvre un rappel de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux. Les rappels sont publiés sous forme de fiches, par ordre chronologique. Un champ de recherche et des listes de catégories de produits vous permettent de trouver plus facilement les fiches qui vous intéressent.

L'AFOC relaie également sur son nouveau site www.afoc.net les rappels de produits.

Si vous désirez signaler un produit alimentaire ou industriel présentant un risque de sécurité et/ou de santé aux autorités compétentes pour que ce dernier soit retiré de la vente si le risque est avéré, vous pouvez contacter les services de la répression des fraudes : contacter la DGCCRF | economie.gouv.fr

Pour en savoir plus : *Rappel Consommateur - Accueil*

VOYAGE ANNULÉ DU FAIT DU COVID-19, RAPPEL UTILE...

Pour mémoire, on rappellera que le gouvernement a pris la décision à trois reprises de confiner le pays face à l'évolution du Covid-19, et donc d'interdire les déplacements. Cette mesure sanitaire a entraîné notamment de nombreuses annulations de voyages et la mise en place de dispositions particulières au bénéfice des professionnels du tourisme dont celle de pouvoir proposer prioritairement un avoir aux consommateurs concernés en lieu et place d'un remboursement pour toutes les annulations de séjours survenues entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020. L'AFOC avait critiqué cette disposition de captation des consommateurs et de leur argent.

Aussi, l'AFOC rappelle à ses adhérents que le remboursement de l'avoir est toujours possible si vous ne l'avez pas utilisé entre-temps. Ce remboursement peut être obtenu, soit à la fin de la validité de l'avoir, soit au bout de 18 mois. Le point de départ des 18 mois est non pas la date de l'annulation du voyage ou celle de la réception de l'avoir mais la date de réception de la nouvelle proposition de voyage équivalente à celle annulée que le voyageur devait vous adresser dans les 3 mois suivants la notification de l'annulation de votre séjour.

L'AFOC rappelle que cette mesure ne concerne que les voyages à forfait (voyage qui combine au moins deux types différents de services lors d'un même séjour : transport, hébergement, location de voitures, visites ou encore spectacles...) qui ont été annulés par le professionnel ou le voyageur en raison des circonstances dites exceptionnelles et inévitables. A ce titre, les vols secs eux sont exclus de ce dispositif des avoirs.

Il est à noter que ce dispositif n'a pas été reconduit pour les 2 autres périodes de confinement : du 30 octobre au 15 décembre 2020 et du 3 avril au 3 mai 2021 non inclus et qu'ainsi, si votre agence a annulé votre voyage, vous avez le droit en principe au remboursement des sommes versées ou à un voyage alternatif équivalent si vous l'acceptez.

Dans tous les cas, si le professionnel n'a pas versé spontanément les sommes dues, il ne faut pas hésiter à se rapprocher de lui pour les demander.



DROIT AU COMPTE BANCAIRE : UNE PROCÉDURE ENFIN SIMPLIFIÉE



À partir du 13 juin 2022, les personnes qui ont demandé l'ouverture d'un compte bancaire et qui n'ont pas obtenu de réponse dans les 15 jours suivant leur démarche pourront se tourner immédiatement vers la Banque de France en fournissant la preuve de la démarche entreprise (accusé de réception de la lettre recommandée adressée à l'établissement bancaire, récépissé de dépôt en main propre de la demande). Dans le délai d'un jour ouvré suivant sa saisie, celle-ci désignera d'office une banque proche de leur domicile. Dans les trois jours suivant sa désignation, cet établissement doit indiquer au client les documents nécessaires à l'ouverture du compte.

Cette procédure est ouverte à toute personne résidant en France ou dans un État membre de l'Union européenne, à tout Français résidant à l'étranger et également aux demandeurs interdits bancaires.

L'AFOC salue cette réforme, l'ancienne procédure relevait de l'usine à gaz et de fait, peu de personne y avait recours. L'AFOC rappelle toutefois que l'établissement désigné n'est toutefois pas obligé d'ouvrir un compte, mais il doit dans ce cas informer la Banque de France du motif de son refus. Il doit également l'informer s'il met fin ultérieurement à la convention de gestion de compte ouverte dans le cadre de cette procédure de droit au compte.

La banque désignée doit fournir les services de base suivants :

- ouverture, tenue et clôture du compte ;
- délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ;
- domiciliation de virements bancaires ;
- envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- réalisation des opérations de caisse ;
- encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- dépôts et retraits d'espèces au guichet de la banque ou à ses distributeurs automatiques ;
- paiements par prélèvement, titre interbancaire de paiement ou virement bancaire ;
- moyens de consultation à distance du solde du compte ;
- carte bancaire dont chaque utilisation est autorisée par la banque ;
- 2 formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.

Instauré par l'article 58 de la loi du 24 janvier 1984 relative à l'activité et au contrôle des établissements de crédit, le droit au compte bancaire est ouvert à toute personne physique ou morale résidant en France, à toute personne physique sollicitant un compte hors besoin professionnel et résidant dans un État membre de l'Union européenne, à tout Français résidant à l'étranger.

Les demandeurs interdits bancaires, inscrits au fichier des incidents de crédit aux particuliers ou au fichier central des chèques, ou en situation de surendettement peuvent faire valoir ce droit.

Pour en savoir plus :

- Décret n° 2022-347 du 11 mars 2022 relatif à la procédure de droit au compte
- Droit au compte bancaire - Banque de France

HAUSSE INQUIÉTANTE DES LITIGES DÛS AU DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE

En 2021, le nombre de saisines reçues par la médiation des communications électroniques a augmenté de 1 %, avec 12 058 dossiers. 30 % des litiges reçus par la médiatrice des télécoms en 2021 concernent désormais la fibre optique.

La fibre optique est désormais le deuxième motif de litige entre opérateurs et abonnés (derrière l'augmentation des tarifs liée à une modification du contrat par l'opérateur).

Les réclamations les plus courantes : foyer éligible à la fibre mais non raccordable, prise en charge des travaux entre l'armoire de raccordement et l'habitation, délai entre la souscription de l'abonnement et le raccordement effectif, coupures sauvages de ligne par les installateurs pour faire de la place à leur propre client... sans compter les dégradations portées au logement lors de l'installation de la fibre. Car les opérateurs multiplient les recours aux sous-traitants qui recrutent des techniciens qui ne sont pas forcément compétents ni bien formés.

Le recours à la médiation se solde, dans 88 % des cas, par une résolution du litige.



L'AFOC conseille à ceux qui font installer la fibre de se faire expliquer par le détail les opérations techniques qui seront entreprises et la façon dont le bâti et la décoration seront préservés en cas de réalisations de trous dans les murs et de cheminement des câbles. Il est conseillé d'être présent lors de ces opérations.

Les plus inquiets consulteront le guide à destination des promoteurs et constructeurs offrant une vision homogène des règles de l'art techniques d'installation du raccordement de l'abonné aux réseaux en fibre optique dans un habitat parfois peu propice à l'arrivée de nouveaux réseaux. Le même guide existe à destination des syndicats de copropriétés.

Pour en savoir plus :

- rapport de la médiatrice des télécoms : <https://www.mediation-telecom.org/publications/rapports-annuels/rapport-annuel-2021>
- Saisir la médiatrice des télécoms : <https://www.mediation-telecom.org/>
- Guide fibre : <https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1648459125/reprise/dossiers/fibre/guide-2020-objectif-fibre-raccordement-client-ftth-dans-lexistant.pdf>

Installation de la fibre optique dans les immeubles : guide pratique et convention type :

https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/guide-fibre-optique-immeubles-ztd_mars2019.pdf

Logement

Désormais, les petites annonces des professionnels de l'immobilier doivent obligatoirement mentionner le loyer de référence de base, le loyer de référence majoré et l'éventuel complément de loyer. Et ce, dans toutes les villes soumises à l'encadrement des loyers.

Alimentation

L'importation de viandes issues d'animaux élevés à l'étranger aux antibiotiques de croissance est interdite en France depuis le 22 avril 2022. Déjà interdit depuis 2006 dans les pays de l'Union européenne, l'usage des antibiotiques de croissance dans l'élevage le sera aussi pour les viandes importées. C'est ce que prévoit un arrêté ministériel publié au Journal officiel du 22 février 2022.

Logement

Dans le cadre d'une vente en état futur d'achèvement (VEFA), l'acquéreur peut formuler des réserves à la livraison du logement quand il constate que celui-ci n'est pas conforme au contrat de vente. L'acheteur a un an pour saisir le juge si le constructeur ne rectifie pas les défauts. C'est ce que vient de rappeler la Cour de cassation dans l'arrêt rendu le 19 janvier 2022.

≡ agenda ≡

MAI

- 17 AG de l'AFOC 46
- 18 AG de l'AFOC 82
- 19 AG de l'AFOC 36
- 20 AG de l'AFOC 28
- 20 Bureau de l'AFOC nationale
- 24 Commission logement

JUIN

- 9 AG de l'AFOC 02
- 10 CA de l'AFOC nationale
- 23 CA de l'INC
- 29 AG de l'AFOC nationale

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