

**CNAFAL**

19 rue Robert Schumann

94270 Le Kremlin-Bicêtre

[cnafal@cnafal.net](mailto:cnafal@cnafal.net) / [www.cnafal.org](http://www.cnafal.org)

☎ 09.71.16.59.05

**Administrateurs du secteur consommation :**

Claude Rico, Vice-Président

Patrick Charron, Administrateur

**Service Juridique consommation du CNAFAL :****Karine Létang**[juristeconso@cnafal.net](mailto:juristeconso@cnafal.net)**Célia Sahli**[litigeconso@cnafal.net](mailto:litigeconso@cnafal.net)**Rédacteur :**

Karine Létang avec la participation de  
Sylvie Eibicht, du secrétariat pour la mise en  
page

## L'info conso du CNAFAL

### 2<sup>ème</sup> trimestre 2019

### Dossier central :

### L'actualité en matière d'énergie

Edito - Arnaque en tous genres, même dans le milieu des associations de consommateurs.....	3
Focus - Retour sur le principe du « droit à l'erreur face à l'administration.....	4
Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ? .....	7
Législation, Règlementation .....	8
Jurisprudence .....	9
Dossier central - L'actualité en matière d'énergie .....	10
Intervention de Patrick Charron au CNA, le 24 avril 2019 .....	14
Base documentaire .....	17

## Programme de la revue

**L'Edito** de la revue Info-Conso sera consacré aux arnaques en tous genres...

**Le dossier central** porte sur l'actualité dans l'énergie

**Dans ce numéro**, nous ferons un point sur le principe du droit à l'erreur dans l'administration et sur les évolutions législatives en matière de surendettement.

Comme à l'accoutumée, le lecteur pourra parcourir la rubrique législative et jurisprudentielle ou encore la rubrique intitulée base documentaire !

**Nous rappelons que toute l'équipe CONSO est à votre disposition.**

*Si vous voulez réagir, n'hésitez pas à envoyer un e-mail à l'adresse suivante : [juristeconso@cnafal.net](mailto:juristeconso@cnafal.net)*

## Edito - Arnaque en tous genres, même dans le milieu des associations de consommateurs...

Alors que les associations de consommateurs ont de moins en moins de moyens, compte tenu des baisses de subventions continues depuis plusieurs années, leur activité est toujours croissante avec de nombreuses sollicitations de la part des consommateurs mais aussi des pouvoirs publics à travers les réunions nombreuses, les appels à candidatures qui se multiplient pour participer aux groupes de travail, aux instances consuméristes...

Aussi des structures tentent de se frayer un chemin parmi les associations de consommateurs agréées, en usant de stratagèmes pour se présenter comme défendant les consommateurs, alors qu'elles ne possèdent pas d'agrément à ce titre et qu'elles usent de pratiques douteuses.

En France, c'est le cas d'une association, l'**Association Française de Défense des Consommateurs Européens (AFDCE)**, qui se dit association de consommateurs mais qui ne possède pas l'agrément, ce qui est permis. Elle semble avoir des pratiques douteuses : des plaintes avaient déjà été déposées contre cette entité en matière de panneaux photovoltaïques en 2016, comme l'avait indiqué une autre association de consommateurs agréée. De nouveaux éléments nous ont été récemment rapportés par une de nos associations locales. En effet, nous avons découvert que l'AFDCE appuie certaines entreprises dans le domaine de l'isolation à 1€, en donnant des fausses informations au vu des faits et en tentant de faire pression sur le consommateur pour qu'il contracte. Le CDAFAL en question et le CNAFAL se sont saisis de ce dossier et sont intervenus auprès de l'INC et du CEC à l'occasion de ce dossier.

Au niveau Européen, suite à cette affaire, le Centre Européen des consommateurs, par le biais de sa responsable Bianca Schulz, nous a également alertés face à l'émergence de l'**Association Consommateur France Europe (ACFE)** (site : consommateur.eu) qui utilise un logo avec le drapeau européen afin de se montrer comme étant un interlocuteur crédible et qui fait des courriers aux professionnels afin de se conformer aux RGPD sans avoir l'autorité pour le faire. Ces pratiques sont condamnables, comme nous le souligne le CEC, car ils s'apparentent à de l'usurpation d'identité face aux fonctions du « Comité Européen de la Protection des données » et du « Contrôleur Européen de la Protection des Données » dont l'ancien logo est directement reproduit sur le courrier de l'ACFE afin de semer encore un peu la confusion.

Ces pratiques sont désolantes dans le monde consumériste, où le consommateur qui a besoin d'aide peut se sentir enfin épaulé, alors que ce n'est pas le cas pour ces deux structures.

Durant les vacances estivales, pensez également à vous prémunir contre certaines déconvenues comme celles qui peuvent exister lors des demandes de visa avec des structures qui paraissent émaner d'autorités administratives, alors qu'il s'agit d'entreprises privées qui facturent avec excès un service qui est à l'origine gratuit. A cette fin, la DGCCRF, a édité comme à l'accoutumée un [guide 2019 des vacances d'été](#) qui peut s'avérer particulièrement utile.



Ce numéro d'Info Conso me donne l'occasion de vous souhaiter de bonnes vacances et une bonne lecture de ce numéro!

## Focus - Retour sur le principe du « droit à l'erreur face à l'administration »

[La loi n° 2018-727 du 10 août 2018](#) dite « Pour un État au service d'une société de confiance » a instauré le principe du *droit à l'erreur vis-à-vis de l'administration*.

Le droit à l'erreur est intégré dans le Code des relations entre le public et l'administration.

Ainsi, ces dispositions qui ont été modifiées et se trouvent sous les articles L 123-1 et L 123-2 de ce code (ci-dessous).

### **Qu'est-ce que cela signifie ?**

Le droit à l'erreur touche chaque citoyen ou entreprise qui peut commettre une erreur dans ses démarches administratives sans être sanctionné pour ladite erreur commise.

### **Un Droit à l'erreur encadré...**

Ce texte est applicable sous certaines conditions :

**1/** Ce droit à l'erreur ne joue, en cas de méconnaissance de la règle (et non d'erreur matérielle), que lorsqu'il s'agit **d'un premier manquement de l'administré ;**

**2/** à partir du moment où l'administré est **de bonne foi ;**

Ces deux conditions semblent être imbriquées puisque l'administration peut supposer que le récidiviste ne peut être de bonne foi.

**Dans l'application du droit à l'erreur, la bonne foi de la personne physique ou morale est désormais présumée.**

Mais l'administration peut aussi penser que l'administré n'a pas été de bonne foi. Dans ce cas, c'est à l'administration qu'incombe la charge de prouver que l'administré est de mauvaise foi. L'Etat devra démontrer qu'il y a fraude ou mauvaise foi avant de supprimer un droit à percevoir une allocation ou d'infliger une sanction pécuniaire du fait de cette fraude.

Par contre, une fois l'erreur découverte, l'administré devra rectifier l'erreur commise dans les délais.

### **Droit à l'erreur et non droit au retard**

Attention, qui dit « droit à l'erreur » ne signifie pas qu'un règlement en retard ne fera pas l'objet de majoration.

**Article L 123-1 du Code des relations entre le public et l'administration :** qui prévoit qu'« Une personne ayant méconnu pour la première fois une règle applicable à sa situation ou ayant commis une erreur matérielle lors du renseignement de sa situation ne peut faire l'objet, de la part de l'administration, d'une sanction, pécuniaire ou consistant en la privation de tout ou partie d'une prestation due, si elle a régularisé sa situation de sa propre initiative ou après avoir été invitée à le faire par l'administration dans le délai que celle-ci lui a indiqué. La sanction peut toutefois être prononcée, sans que la personne en cause ne soit invitée à régulariser sa situation, en cas de mauvaise foi ou de fraude.

Les premier et deuxième alinéas ne sont pas applicables :

1° Aux sanctions requises pour la mise en œuvre du droit de l'Union européenne ;

2° Aux sanctions prononcées en cas de méconnaissance des règles préservant directement la santé publique, la sécurité des personnes et des biens ou l'environnement ;

3° Aux sanctions prévues par un contrat ;

4° Aux sanctions prononcées par les autorités de régulation à l'égard des professionnels soumis à leur contrôle.

**Article L 123-2 :** qui dispose qu'« Est de mauvaise foi, au sens du présent titre, toute personne ayant délibérément méconnu une règle applicable à sa situation. En cas de contestation, la preuve de la mauvaise foi et de la fraude incombe à l'administration. »

## Point sur les dernières évolutions en matière de surendettement

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, les procédures de surendettement avaient déjà évolué avec une distinction de traitement accentuée entre la situation des propriétaires et des locataires.

Alors que les locataires pouvaient toujours se voir appliquer un plan avec un **maximum de 7 années d'étalement** de la dette, la situation des propriétaires avait été radicalement modifiée. Afin de permettre aux surendettés de conserver leurs biens, les plans de surendettement peuvent désormais atteindre la durée du crédit immobilier avec toutefois **une limite de 28 ans**, selon le montant de la dette et la capacité de remboursement.

**A l'image de nombreux domaines, le secteur du surendettement va vers le tout numérique :**



Depuis juin 2018, la Banque de France numérise les dossiers qui lui sont transmis lors du dépôt aux fins d'étude de la recevabilité des dossiers. Il est alors essentiel de s'assurer que les justificatifs transmis soient bien lisibles afin que la numérisation de ces derniers soit possible et que le traitement du dossier ne soit pas retardé inutilement.

Bientôt tous les dossiers seront envoyés via le site de la Banque de France avec un suivi du dossier qui sera possible par internet, à l'aide du compte dédié du déposant qui aura ainsi son propre compte avec un identifiant et mot de passe.

**La Loi Elan et le surendettement :**

La loi Elan est venue modifier des dispositions sur le surendettement qui posait des problèmes. En effet, lors du suivi des dossiers les acteurs et surendettés se confrontaient dans certains dossiers à une incohérence avec des décisions du Tribunal d'Instance qui statuaient de manière contradictoire face aux commissions de surendettement, laissant ainsi le surendetté dans une situation délicate devant à ces deux décisions qui avaient statué d'une manière contradictoire sur son dossier.



Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2019, la Loi Elan permet de mieux articuler les deux procédures. L'article 24 de la Loi du 6 juillet 1989, dans ses titres VI, VII et VIII, a ainsi défini comment ces deux procédures peuvent se coordonner suivant les cas ci-dessous.

Ainsi cet article, né de la Loi Elan, prévoit, selon que la Commission intervienne avant ou après la décision du Juge d'Instance, comment va se dérouler la situation locative du surendetté.

Ainsi si le dossier est au stade de la recevabilité, le juge d'Instance doit accorder des délais de paiement sur la dette locative en attendant que la Commission statue.

Si la Commission a déjà statué sur le dossier, le juge d'Instance doit en tenir compte et il doit se baser sur la décision de la Commission pour statuer, en reprenant à son tour, les délais dans sa propre décision.



Si un moratoire est prévu par la Commission, le juge d'Instance doit désormais accorder un délai identique à celui de la Commission mais en prorogeant le délai de 3 mois. Si le juge d'instance a déjà statué en accordant des délais

de paiement, alors que le dossier de surendettement est recevable, par exception au principe de non-paiement des dettes antérieures à la décision de recevabilité, le déposant devra régler ces dettes locatives jusqu'à ce que la Commission de surendettement statue.



Si la Commission accorde de nouveaux délais, alors cette décision se substitue aux décisions sur la dette du juge d'instance.

En cas de redressement avec ou sans liquidation judiciaire préconisé par la Commission, la clause résolutoire est suspendue durant deux ans dans la mesure où le locataire respecte bien le paiement des charges et des loyers courants.

**Un Bémol...** La Loi Elan ne prévoit pas le cas où le locataire n'est plus dans les lieux du fait de la décision d'expulsion et que la Commission doit statuer...

**b**

## Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?

### Les dernières rencontres :

**CNOF** (Conseil national des opérations funéraires) : Réunions les 4 avril et 16 mai 2019 au sujet d'un premier bilan sur les groupes de travail mis en place et de l'élaboration des travaux : guide, décret,...

**Engie** : réunion sur le chèque énergie le 15 avril.

**DGCCRF** : Le 16 avril, les associations de consommateurs ont été invitées à une réunion traitant de la transposition de la Directive Européenne du 11/12/2018 visant à modifier des dispositions en matière de communications électroniques.

**Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe** : une réunion collégiale s'est tenue le 6 mai 2019 afin de statuer sur certains dossiers portés devant la médiation.

**Chambre de l'Agriculture** : Réunion le 13 mai.

**Médiation d'EDF** : le 13 mai, le Médiateur a exposé le contenu de son rapport 2018 devant les associations de consommateurs.

**Aprifel** (Agence pour la recherche et l'information en fruits et légumes) : les 14, 15 et 16 mai à St Rémy-de-Provence.

**Fevad** (Fédération du e-commerce et de vente à distance) : Le 15 mai, le médiateur de la FEVAD, Bernard Siouffi, a présenté le rapport d'activité de l'année 2018.

**Club des médiateurs** : le 16 mai a eu lieu la réunion annuelle du Club des médiateurs, ce club réunit l'ensemble des médiateurs de la consommation.

**SNCF** : Le 23 mai 2019 a eu lieu la réunion plénière SNCF et RATP qui a traité des projets de prolongation de lignes.

### Auditions :

Le CNAFAL a été auditionné au Sénat, le 28 mai 2019 au sujet du projet de réforme de la responsabilité civile destiné à introduire ou à modifier des articles du Code civil.

**Rencontre avec la DGCCRF** : Le 24 juin, le CNAFAL a été reçu par Mme Catherine Dubuis, remplaçante de Mme Marie-Christine Noiset, et par Mr Fabien Chevalier. La réunion a été enrichissante.

**CP commun de l'Adéc et CNAFAL** : « Hausse du prix de l'électricité, hausse du prix des carburants, hausse du coût du contrôle technique, rien ne va plus ! »

### Appel à candidature :

**FranceAgriMer**, établissement national des produits de l'agriculture et de la mer : renouvellement de 18 membres. Candidature du Cnafal effectuée le 21 juin.

### Candidature :

**CNOF** (Conseil national des opérations funéraires) : suite à la candidature de Claude RICO sur un des 3 postes proposés. Ce dernier a été nommé au poste *de suppléant*.

### CONSOMAG :

Plusieurs émissions de « Consomag » préparées par le CNAFAL, ont été diffusées au mois d'avril et mai : le cashback, et l'étiquette énergie.

Tournage prévu le 27 juin 2019 sur « Comment recycler les plastiques ? »

## Législation, Règlementation

### Justice :



Dans le cadre de la réforme de la justice, deux lois sont parues au Journal officiel. La simplification des procédures de divorce est

prévue dans ces textes.

- **LOI n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice**
- **LOI organique n° 2019-221 du 23 mars 2019 relative au renforcement de l'organisation des juridictions**

### Marchés publics :

Le Code de la commande publique, est entré en vigueur en avril 2019. La DGCCRF retrace l'évolution de la législation en la matière et les diverses parties du Code.

- **Le Code de la commande publique**

### Couverture Maladie Universelle Complémentaire :

Un arrêté du 20 mars 2019 fixe le plafond de ressources pour être éligible à la CMU-C. Il ne faut pas avoir un revenu annuel supérieur à 8 951 € pour une personne seule.



- **Arrêté du 20 mars 2019**
- **Les conditions pour bénéficier de la CMU-C**

### Elections européennes :



Les détenus peuvent voter, lors des élections européennes, par correspondance et sous pli fermé.

- **Circulaire du Ministère de la Justice**

### Examens médicaux:

Des examens sont obligatoires pour les enfants jusqu'à 16 ans. Ils portent notamment sur l'évolution de la croissance ou bien le dépistage des troubles sensoriels.

- **Décret n° 2019-137 du 26 février 2019 relatif aux examens médicaux obligatoires de l'enfant**



### Loi :

La loi PACTE a été définitivement adoptée le 11 avril par le Parlement. Le plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises (PACTE), ambitionne de donner aux entreprises les moyens d'innover, de se transformer, de se développer et de créer des emplois.



- **Loi PACTE**

### Recouvrement :



Dans le cadre de prestations versées à tort, un décret précise les nouvelles modalités de recouvrement. La Caisse des allocations familiales bénéficie

d'un délai de deux ans, pour demander le remboursement de ces sommes.

- **Décret n° 2019-268 du 2 avril 2019 portant diverses mesures d'amélioration du recouvrement des indus par les organismes de sécurité sociale**

### Additifs alimentaires :

Le dioxyde de titane, surtout présent dans les denrées sucrées, sera interdit à partir du 1er janvier 2020.



- **Arrêté du 17 avril 2019 portant suspension de la mise sur le marché des denrées contenant l'additif E 171 (dioxyde de titane - TiO2)**

### Aéromodélisme :

A partir du 1<sup>er</sup> juillet prochain, Les utilisateurs de drones devront se soumettre à certaines règles, comme une hauteur maximale de vol à respecter.

- **Arrêté du 19 avril 2019**

### Logements sociaux :

Les locataires de logements sociaux devenus acquéreurs de leur habitation, ne seront pas dans l'obligation de payer immédiatement les charges liées à la copropriété. Ceci leur permettra de se familiariser avec leurs nouvelles obligations, sans en avoir les contraintes. (A partir du 1er janvier 2020).

- **Ordonnance n° 2019-418 du 7 mai 2019**

## Jurisprudence

### Recouvrement :



La Chambre criminelle de la Cour de cassation a statué en matière de pratique commerciale trompeuse d'une société de recouvrement. La Haute juridiction a cassé et annulé l'arrêt rendu par la Cour d'appel. Elle a considéré que le fait de

solliciter des frais indûment et de faire des mises en demeure sur un ton comminatoire, rendait la Société de recouvrement fautive, car elle avait usé de pratiques commerciales trompeuses.

- **Arrêt du 19 mars 2019, p. 17-87534**

### Assistance en juridiction :

Le Tribunal Administratif de Paris avait refusé la demande d'une partie atteinte de surdité, d'être assistée d'un interprète en langage des signes. Le Conseil d'Etat a jugé



*"qu'un justiciable atteint de surdité demeure libre de se présenter à l'audience assisté d'une personne maîtrisant un langage ou une méthode permettant de communiquer avec les personnes sourdes ou équipé d'un dispositif technique assurant cette communication, dans le respect du bon déroulement de l'audience".*

- **Décision du 15 mars 2019, n°414751**

### Santé :

Dans un arrêt du 5 avril 2019, la Cour de cassation a statué en matière d'indemnisation de préjudice d'anxiété d'un salarié exposé à l'amiante. Elle a opéré un revirement jurisprudentiel sur le sujet.

- **Communiqué de presse de la Cour de cassation**
- **Cour de cassation, assemblée plénière, 5 avril 2019, p. 18-17442**

### Gestation pour autrui :

Suite à une demande de la Cour de cassation, la Cour Européenne des Droits de l'Homme a rendu son avis. Il s'agissait notamment de savoir si l'Etat avait abusé de son pouvoir, en refusant de transcrire la désignation de "mère d'intention" sur l'acte de naissance d'un enfant issu d'une GPA et né à l'étranger.

- **Avis de la CEDH**

### Transports :

La Cour de Justice de l'Union européenne a considéré "qu'un transporteur aérien est tenu d'indemniser les passagers pour un retard de trois heures ou plus dans le cas de l'endommagement d'un pneumatique d'un aéronef par une vis se trouvant sur la piste de décollage ou d'atterrissage uniquement s'il n'a pas mis en œuvre tous les moyens dont il dispose pour limiter le retard du vol".

- **CJUE, le 4 avril 2019, Affaire C 501/17**

### Rétractation:

Un consommateur a acheté en ligne un matelas puis a retiré le film de protection qui le couvrait. Il sollicite l'application de son droit de rétractation dans le délai de 14 jours. La Cour de Justice de l'Union européenne considère que le droit de rétractation est applicable en l'espèce et ne correspond pas à l'exception de « biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison ».

- **CJCE, le 27 mars 2019, Affaire C 681/17**

### Assurance décennale :

La Cour de cassation a considéré, dans le cadre d'une pose de pompe à chaleur par un plombier, que la réception



de l'ouvrage était réalisée avec réserve, compte tenu des appels et des constats de dysfonctionnement du client. Dans ce cas, les faits ne pouvaient apparaître comme une réception tacite selon les termes de la clause du contrat et l'assureur peut ainsi être tenu pour responsable.

- **Arrêt du 4 avril 2019, p. 18-12410**

### Administration :

Le dispositif antigrevé pour l'administration pénitentiaire a été censuré par le Conseil constitutionnel. Il juge cette mesure contraire aux principes de la Constitution.

- **Décision n° 2019-781 QPC du 10 mai 2019**

### Automobile :

L'Autorité de la concurrence rejette la plainte déposée par trois garagistes contre Hyundai. Cette plainte concerne des pratiques observées par le fabricant, à savoir le refus ou la résiliation de l'agrément de réparateur de la marque, entraînant la sortie du réseau ou l'impossibilité de l'intégrer.

- **Décision n° 19-D-08 du 9 mai 2019 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de l'entretien et la réparation automobile**

## Dossier central - L'actualité en matière d'énergie

L'énergie est un domaine toujours en mouvement avec une actualité toujours riche, c'est encore le cas en 2019 !

### I. Que disent les médiateurs du secteur sur les litiges?

En mai, le Médiateur national de l'énergie (MNE), le Médiateur d'Engie et celui d'EDF ont publié leur rapport d'activité 2018. Au vu de ces rapports, des constats communs apparaissent.



#### 1/ Des saisines nombreuses et des dossiers complexes

Les médiateurs du secteur s'accordent pour dire que les saisines ont augmenté. Cependant, on note, comme c'est le cas pour de nombreuses médiations, que le nombre de saisines irrecevables est très fort.

Jean-Pierre Hervé, Médiateur d'Engie, compte 6646 saisines mais un grand nombre est irrecevable puisqu'au final le médiateur n'a traité que 387 dossiers avec ses nouveaux collaborateurs du service de la médiation.

Par ailleurs, le Médiateur national de l'énergie et le médiateur d'Engie relèvent que les dossiers sont de plus en plus complexes.



Ceci explique le fait que le délai de traitement est en moyenne de 66 jours pour Engie, de 67 jours pour EDF. Ces délais ont pu augmenter depuis 2018 compte tenu de 2 éléments : la complexité des dossiers mais aussi du RGPD qui requiert le consentement des données du consommateur afin

de traiter le dossier en question. Notons que ce délai reste dans le délai de 90 jours que doivent respecter les médiateurs validés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

#### 2/Quid des dossiers à l'origine des saisines ?

Comme c'est le cas pour de nombreuses réclamations dans de nombreux secteurs, les consommateurs contestent souvent la facturation et les données de consommation qui génèrent la facture.



Cependant, le MNE constate, comme ses homologues, que des contestations sur la facture sont dues à la pose de nouveaux compteurs Linky. En effet, les nouveaux compteurs ont souvent tendance à compter de manière différente par rapport aux anciens compteurs...

De plus, les compteurs Linky ne sont pas toujours en état de communiquer dès leur installation malgré le vocable de « compteur communicant » qui leur est attribué, ce qui crée de la frustration chez les consommateurs qui viennent de se faire poser les fameux compteurs Linky. Cet état des choses peut être due au fait que les autres compteurs Linky ne sont pas encore déployés dans votre commune et que, de ce fait, le réseau n'est pas suffisant pour qu'il puisse communiquer.

Le MNE et le Médiateur d'Edf constatent qu'il y a une augmentation d'erreurs et d'inversions de points de livraison ce qui génère des coupures chez des consommateurs alors qu'un changement de contrat ou qu'une pose de compteur ne concernait qu'un voisin et non eux-mêmes. Ces erreurs qui créent des litiges jusqu'à la médiation interrogent.

Est-ce due à des problèmes chez Enedis due au déploiement des compteurs Linky et à un manque de personnel ?

Pourquoi ces litiges ne sont pas réglés en amont ?

Le CNAFAL reste attentif à ce dossier.

## II. La fin des TRV ou chronique d'une mort annoncée !

La presse<sup>1</sup> a pu se faire l'écho de la fin des Tarifs réglementés gaz et électricité (TRV)... Qu'en est-il et pourquoi ?



### 1/ Explication sur les TRV :

Il existe divers tarifs en matière d'énergie. On distingue principalement les « tarifs réglementés de vente » (TRV) commercialisés respectivement par ce qu'on appelle les « fournisseurs historiques » EDF (électricité) et Engie (gaz) et les tarifs en « offre de marchés » commercialisés par l'ensemble des fournisseurs.

Les TRV sont fixés selon le type d'énergie, par la Commission de régulation de l'Énergie (CRE) et le gouvernement ou avec le concours de la CRE par le Ministère chargé de l'Économie et de l'énergie. Par contre, les tarifs Offre de marché sont fixés librement et commercialisés par tous les fournisseurs.

### 2/Pourquoi la fin des TRV ?

#### **Le Conseil d'État à l'origine de ce changement ...**

Suite à un arrêt rendu par la [Conseil d'État du 19 juillet 2017](#), il est prévu que le TRV du gaz soit supprimé dès le 1<sup>er</sup> juillet 2023.

Dans cet arrêt, le Conseil d'État a jugé que le décret du 16 mai 2013 sur les tarifs règlementés de gaz était annulé car contraire au droit Européen. C'était l'Association nationale des opérateurs détaillants en énergie (l'ANODE) qui avait la qualité de requérant dans cette affaire.



L'ANODE soutenait que cette réglementation tarifaire était contraire au droit de l'Union européenne. Lors d'une première décision rendue le 15 décembre 2014, le Conseil d'État avait sursis à statuer sur cette affaire, en raison de la difficulté sérieuse d'interprétation du droit de l'Union européenne.

La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) avait donc dû statuer sur ces questions préjudicielles du Conseil d'État. La réponse de la CJUE était rendue en 2016 par le biais d'une décision [du 7 septembre \(affaire C-121/15\)](#).

#### **Une période transitoire nécessaire**

Alors que la fin des TRV gaz était annoncée, celle-ci devait être contenue dans une loi. De plus, en termes d'organisation et de gestion de contrats des clients d'Engie étaient encore 4,3 millions de foyers à être sous le régime des TRV gaz soit environ 40% des abonnés au gaz.

La période transitoire s'avérerait donc utile afin que les consommateurs concernés puissent choisir un nouveau contrat. D'autant plus que le marché de l'énergie qui a connu l'arrivée de nombreux acteurs reste parfois assez opaque pour le consommateur.

On peut craindre, lors de ce nécessaire changement, la résurgence de pratiques commerciales douteuses et la forte augmentation du démarchage téléphonique ou à domicile des fournisseurs de gaz désireux de conquérir de nouveaux clients qui étaient jusque-là restés fidèles aux TRV gaz et au fournisseur historique Engie.

Une communication sur le sujet est encore à déployer afin d'amorcer ce changement plus sereinement pour les consommateurs.

#### **Quel véhicule législatif ?**

La **loi PACTE** (pour un plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises) du 22 mars 2019 adoptée définitivement par le Parlement prévoyait la fin des tarifs réglementés de vente (TRV) au 1<sup>er</sup> juillet 2023. La loi Pacte avait prévu la mise en place d'un dispositif d'information afin de faciliter la transition des TRV gaz vers les tarifs offres de marché : Engie devait, par divers réseaux, permettre d'enclencher plus rapidement le processus et ne pas laisser ses clients pris au dépourvu.

<sup>1</sup> Article [des Echos](#) « La fin des tarifs règlementés en vue »



Mais le Conseil constitutionnel est venu enrayer la machine en date du 16 mai 2019 ([Décision n° 2019-781 DC](#)) en considérant que

**« Faute de satisfaire, pour ce motif, aux exigences de l'article 45 de la Constitution, sont notamment censurés l'article 17 modifiant les règles relatives à l'interdiction de mise à disposition de certains ustensiles en plastique à usage unique, l'article 18 modifiant les règles relatives à l'interdiction de production de certains produits pesticides, fongicides ou herbicides et les articles 213, 214 et 215 mettant fin aux tarifs règlementés de vente de gaz et d'électricité. »**

Selon les observateurs, la suppression des tarifs règlementés, non prévue dans la loi Pacte à l'origine, a été impactant et certaines dispositions ont été considérées comme étant un « cavalier législatif » par le Conseil constitutionnel.

Il est probable que ces dispositions seront réintroduites par le biais de la Loi Energie Climat.



Mais les suspens concernant ce point et la date réelle de la fin des TRV gaz restent incertains.

### III. Le point et retour d'expérience sur le chèque énergie

#### 1/ Des difficultés d'utilisation qui subsistent

Généralisé en 2018, pour les acteurs du monde social et les bénéficiaires des chèques énergie, l'usage reste parfois encore opaque. Certains bénéficiaires envoient leur chèque énergie à de mauvaises adresses ou au mauvais fournisseur. Certains font aussi le retour que le numéro vert dédié au chèque énergie ([0 805 204 805](tel:0805204805)) ou les réponses effectuées par mail ne sont encore insuffisantes pour renseigner la personne qui est en attente de réponses.

Par contre, on peut toujours déplorer que le système du Chèque énergie ne s'adapte pas à certaines situations. C'est le cas pour certaines personnes qui vivent en EHPAD, dans des logements d'intermédiation locative, ou qui ne sont pas assujetties à la taxe d'habitation.

Ce constat est bien identifié par le Médiateur national de l'énergie qui qualifie ces dernières de « grandes oubliées ».<sup>2</sup>

Malgré cela, des efforts sont à noter comme le souligne Virginie Schwarz<sup>3</sup>, la Directrice de l'énergie au sein de la DGEC (Direction générale de l'énergie et du Climat). En effet, la DGEC a tiré les conséquences et a revu certains points noirs du dispositif. Il s'agissait notamment de simplifier le courrier reçu par les bénéficiaires.



Par contre, même lorsque le bénéficiaire est domicilié au sein d'un logement-foyer et qu'il a reçu au titre de son logement précédent un chèque énergie, il convient de le donner à son gestionnaire afin de régler le montant de la redevance due.

En 2017, le Cnafal avait noté, lors d'un retour d'expérience, lors de l'expérimentation menée en région, que les acteurs du monde social n'avaient pas été informés et formés en amont, c'est désormais chose faite. L'expérience aidant, mais avec l'impulsion conjointe d'entités comme l'INC, le MNE, les associations de consommateurs, la DGEC, de multiples supports ont été conçus pour favoriser la connaissance du dispositif par ces acteurs essentiels qui soutiennent au quotidien les bénéficiaires.

Le site dédié au chèque énergie répond à certaines questions par le biais d'un Mode d'emploi du bénéficiaire.

**mode  
d'emploi**

<sup>2</sup> Page 46 du Rapport d'activité 2018 du MNE.

<sup>3</sup> Page 47 du Rapport d'activité 2018 du MNE

## 2/ Rappel des nouveautés de 2019

Comme déjà indiqué dans notre première revue Info conso de 2019, le législateur est intervenu positivement en la matière.

En effet, alors que la question du nombre de bénéficiaires avait été largement débattue car ce chiffre était au-deçà des prévisions (3, 6 millions au lieu des 4 millions prévus), ce point va forcément être amené à évoluer.



En effet, depuis le début de l'année 2019, il faut désormais avoir un **revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation inférieur à 10 700 €** pour la résidence principale au lieu de 7 700€ pour bénéficier du chèque.

Le montant du revenu fiscal, se trouve sur votre avis d'impôt ou bien sur l'avis de situation déclarative d'impôt sur le revenu pour les personnes non imposables. L'unité de consommation se calcule selon la composition du foyer. Ainsi, un couple avec 2 enfants a une unité de consommation de 2,1 (Mode de calcul : une personne constitue 1 unité, la deuxième 0,5 et chaque personne supplémentaire 0,3).

### **Le montant du chèque**

**maximum** que le bénéficiaire peut recevoir a été augmenté de 50 €. De ce fait, le montant peut désormais varier de 48€ à 277€ selon les ressources du bénéficiaire.



Avec ces nouvelles dispositions, le but affiché par la DGEC est d'arriver à atteindre le nombre de 6 millions de bénéficiaires. Mais atteindre ce chiffre n'est pas forcément idyllique puisque le nombre de bénéficiaires fluctue également selon les revenus fiscaux qui sont déclarés...

Si le paiement d'une facture est effectué en ligne, il est désormais possible de prévoir qu'en 2020, le montant du chèque soit directement imputé sur les factures d'énergie.

On rappelle l'importance des protections associées au chèque énergie, car il est dommage que des bénéficiaires ne profitent pas de ces droits. En effet, cette attestation, liée au chèque énergie, est envoyée pour bénéficier de certains avantages. Cette attestation permet :



d'obtenir la gratuité de mise en service lors d'un déménagement, d'avoir un abattement de 80 % sur les frais de déplacement en cas de coupure pour impayé, de ne pas avoir de frais en cas de rejet de paiement.

## IV. La Loi Climat énergie ?

Encore au stade de l'examen du texte au mois de juin 2019, le [projet de loi relatif à l'énergie et au climat](#) a été déposé devant l'Assemblée nationale le 30 avril 2019. La procédure choisie pour le dépôt du projet de loi, est accélérée.

Il prévoit, comme l'explique l'exposé des motifs de la loi, d'accélérer le processus de réductions de gaz à effet de serre pour tendre vers l'objectif de « neutralité carbone » prévu pour 2050.

Plusieurs articles définissent les axes principaux : agir sur les centrales au charbon en prévoyant leurs fermetures d'ici 2022, la création d'une nouvelle instance le « Haut conseil du Climat », simplifier les procédures sur les projets d'énergie renouvelables, diminuer les fraudes aux Certificats d'économie d'énergie (CEE), permettre au gouvernement de légiférer par ordonnance sur les textes Européens comme sur le Code de l'énergie.

En tant qu'association de consommateur et d'association membre de France nature environnement (FNE) tous ces points sont évidemment très importants et à suivre.

<http://www.assemblee-nationale.fr/15/pdf/projets/pl1908.pdf>

<https://www.seban-associes.avocat.fr/annulation-decret-tarifs-reglementes-de-vente-gaz-naturel/>

<http://www.tarifsreglementes-cre.fr/>

<https://www.lesechos.fr/industrie-services/energie-environnement/la-fin-des-tarifs-reglementes-du-gaz-est-en-vue-1008964>

## Intervention de Patrick Charron au CNA, le 24 avril 2019

Suite à la demande du Président du CNA, Jérôme GAROT, de recevoir les associations de Consommateurs, Patrick Charron a exposé les points suivants :



### 1 – Bilan de l'année écoulée

L'année passée, j'avais évoqué :

#### a) Le contexte général

C'est tout le mouvement associatif qui pallie aux insuffisances de l'Etat, alors que nos subventions sont, chaque année, réduites.

#### b) un consommateur mal protégé

Une DGCCRF dont l'avenir est incertain depuis de nombreuses années, alors que, parfois, son utilité est reconnue.

Une médiation qui ne fonctionne pas toujours, la protection juridique des assureurs qui est souvent limitée. Une justice coûteuse, incertaine. Un consommateur, qui semble être abandonné.

#### c) le bénévolat

Mais, assurer une activité de bénévolat dans le temps est une autre dimension. L'implication des personnes est de plus en plus incertaine.



#### d) Développement du CNA

Par contre, ce n'est qu'un ressenti, mais les travaux du CNA pourraient être relayés auprès des collectivités locales ou régionales par l'intermédiaire de ses membres.

La participation du CNAFAL aux travaux du CNA est un investissement important, humain et nécessite un travail préparatoire.

Aux propositions faites l'année dernière, mes propos, ainsi que ceux formulés en plénière, n'ont jamais été honorés.

Aucune réponse à notre demande, de participation aux Etats Généraux, à notre proposition sur l'Education des enfants en matière de l'alimentation, au maintien de notre sécurité sanitaire, concernant le devenir de la DGCCRF.



Le déséquilibre entre les fédérations professionnelles et les associations de consommateurs en serait-il la cause ?

### 2 – un consommateur respecté

Il existe un déséquilibre entre les consommateurs, les structures qui les représentent et le monde des entreprises agroalimentaires et de la distribution. Comment permettre au consommateur d'être responsable de son choix éclairé s'il n'a pas été formé et préparé ?

La multiplicité des crises alimentaires, liées à la sécurité sanitaire ou à la fraude, démontre l'absence de respect du consommateur.

### 3 – Le pouvoir d'achat

Assurément, si nous voulons que le plus grand nombre accède aux bons produits, à des produits sains, il faut augmenter le pouvoir d'achat et tenir compte de l'évolution du coût de la vie. Mais il convient aussi de favoriser les circuits courts et de mieux encourager l'agriculture biologique.



Nous sommes opposés à la relance systématique du pouvoir d'achat par la baisse des prix car elle favorise le dumping social et concourt à l'étranglement des petits producteurs.

Aussi, de nombreux produits commercialisés présentent des teneurs en sucres et graisses saturées très importantes. Ces produits nuisent grandement à la santé. Ils favorisent le diabète, le cholestérol et l'obésité.

#### 4 – Le gaspillage et l'aide alimentaire



La pression des consommateurs concernant le gaspillage alimentaire a aiguë l'attention des collectivités territoriales (restaurants scolaires), des hôpitaux

(restauration des usagers) et de la grande distribution (pour la gestion des produits soumis à une date limite de consommation).

Réduction des volumes des contenants, le service du pain en fin de service, la réduction des portions.

La grande distribution s'est davantage impliquée, c'est une réalité, notamment sous la pression de la loi.

La distribution de l'aide alimentaire, quant à elle, est soumise à des impératifs de logistique, notamment dans nos régions dites désormais « périphériques ».

Qui va chercher l'aide alimentaire dans les localités retirées ?

Comment distribuer l'aide alimentaire dans les communes rurales ou périphériques éloignées des grandes localités où demeurent des familles en difficulté ? Ne faudrait-il pas impliquer les municipalités ?

#### Concernant la distribution de l'aide alimentaire

Le mouvement associatif constate une réelle dégradation. Le public est de plus en plus large et les demandeurs de plus en plus nombreux. Il concerne tout le panel des générations et aussi le milieu rural.

Il convient toutefois de distinguer le public : celui nécessitant un secours d'urgence ou celui lié à la précarité durable ? Le premier débouchant trop souvent, à moyen ou long terme, sur le second.

Quant au travailleur pauvre, sa situation se doit d'être traitée par l'Etat.

Enfin, pour ce qui concerne l'accès à l'aide alimentaire, elle ne doit pas être du ressort des assistantes sociales.

#### 5 – L'étiquetage des denrées

Le dispositif réglementaire en matière d'étiquetage permet de faire figurer sur une étiquette : le nom du vendeur, le nom du produit, la DLC, les ingrédients (y compris tous les additifs), les spécificités liées aux maladies allergènes, le poids, l'origine pour la viande et les fruits et légumes, les signes de qualité et toute autre information utile au consommateur pour en faire un citoyen averti et responsable.

Or sous la pression du lobbying de certaines organisations, comme au sein de l'agro-alimentaire, nous en avons l'exemple avec l'étiquetage nutritionnel, la multiplication de l'information la rend, parfois, illisible et incompréhensible. Comment le consommateur peut-il s'y retrouver ?

Par ailleurs, l'origine France n'est pas un gage de qualité mais de sécurité. Il convient de ne pas banaliser cette information.

A cela il faut ajouter, les dispositifs relatifs à l'environnement. Pour ce qui nous concerne, il faut être réaliste. Le « trop » affecte l'objectif fixé.



En matière d'étiquetage, la prolifération des marques au détriment des labels officiels (comme le label rouge, les indications géographiques protégées...) entraîne des confusions pour les consommateurs.

Nous souhaitons qu'une loi encadre davantage certaines pratiques : Il faut éviter au maximum d'assimiler label de qualité et argument relevant du

seul marketing (du type « saveur de l'année », « Grand Jury »...)



Nous souhaitons également que soit imposée la généralisation du logo Nutri-Score garant à la fois d'une lecture rapide, facile et d'une compréhension aisée.

Nous revendiquons toujours un étiquetage mentionnant la présence d'OGM même à l'état résiduel. Nous demandons la fixation du seuil d'OGM à 0,1 % sur les viandes, le lait et les œufs. Aujourd'hui cela ne s'applique qu'aux céréales. De nouvelles variétés d'OGM sont actuellement commercialisées et aucune ne bénéficie d'un étiquetage spécifique. Ainsi les VTH (variété tolérante aux herbicides) peuvent être intégrées à notre alimentation sans que nous le sachions.

Malgré les mesures mises en place par les pouvoirs publics, ce ne sont pas toujours les seules personnes défavorisées qui sont atteintes de malnutrition et d'obésité.

Un effort pourrait être envisagé auprès des populations qui ne savent pas s'alimenter correctement.

### 6 – La pédagogie autour de l'alimentation

L'éducation des enfants et la formation des jeunes enfants à l'alimentation doit devenir une priorité dans le temps.

Pourquoi ne pas apprendre aux enfants qu'en alimentation certaines denrées ont une incidence sur la santé, le sucre et le sel notamment, les méfaits d'une consommation abusive de certains produits comme l'alcool et les graisses d'origine animale.

Pour disposer d'une saine alimentation, il faut du temps. Il est plus facile d'acheter des produits élaborés par l'industrie que de cuisiner.

Une formation dès le plus jeune âge à la lecture de l'étiquetage nous paraît être fondamentale. Savoir lire une estampille sanitaire, la différence entre une DLC et une DLUO, avoir une vision sur la valeur nutritionnelle de la denrée.

Former l'enfant à être responsable devant l'alimentation et lui faire prendre conscience de son réel pouvoir en sa qualité de consommateur.

Il est impératif d'informer le consommateur sur le devenir d'une production. Il existe un décalage trop important entre la production et l'alimentation. Un verger ne produit pas des fruits uniformes.



Certains fruits sont destinés à notre table. A l'inverse certains, peu présentables, trop gros ou tachés sont destinés à l'industrie pour être traités et vendus en consommables. De même, dans un animal, tout doit être commercialisé et valorisé, les bas morceaux et les abats.

L'entreprise agroalimentaire se doit d'ouvrir ses portes pour faire comprendre les moyens pour transformer un produit brut en un produit fini et consommable.

## CONCLUSION

Dans la vie de tous les jours, les décisions sont souvent prises sans que les personnes qu'elles concernent ne se sentent véritablement impliquées.



Pour pallier ces insuffisances, la parole publique prend des formes diverses : Etat Généraux, Grenelle, Concertation Publique, Forums Citoyens aujourd'hui.

### Le Grand Débat National.

Cette intelligence collective qu'on essaie de valoriser aura-t-elle pour conséquence des changements réels ?

Mais j'ai bien peur que cela finisse par des nouveaux textes qui ne seront pas appliqués ou difficilement applicables. La meilleure façon de résoudre le problème, est de respecter la parole des gens, maintenir une proximité, être efficace et juste et dépasser un fonctionnement technocratique et centralisé.

Il est impératif que le consommateur puisse être un acteur décideur de la politique alimentaire. »

## Base documentaire

### Logement :

La fondation Abbé Pierre a livré son rapport annuel sur le mal logement en France mais aussi un bilan européen.

- **24ème rapport annuel sur le mal-logement**
- **4ème regard sur le mal logement en Europe**

### Tourisme :

Le médiateur du tourisme voyage, a présenté son rapport d'activité. Parmi les litiges récurrents on retrouve les retards et annulations de vol. L'année 2018 signe une année record en saisines, car plus de 10 000 demandes ont été enregistrées, dont 71% étaient recevables.

- **Rapport d'activité 2018**

### Hygiène alimentaire :

Comment inciter les adolescents à manger équilibré ? Une vidéo peut vous y aider.

- **Ados : des conseils pour une meilleure alimentation**

### Litige administratif :

Une nouvelle application vous permet désormais de saisir en ligne les juridictions administratives. Il s'agit du site Télérecours citoyens.

- **Site Telerecours et Telerecours citoyens**

### Activité DGCCRF :

La DGCCRF a publié son rapport d'activité 2018. En 2018, la DGCCRF a reçu 64604 réclamations. Elles ont principalement porté sur des pratiques commerciales trompeuses (20%).

- **Bilan 2018 DGCCRF**

### Droit à l'erreur :

Suite à l'application du droit à l'erreur, le défenseur des droits dresse un bilan mitigé dans lequel il insiste sur l'importance du "reste à vivre" dont doit bénéficier toute personne, même en cas de fraude.

- **Le droit à l'erreur, et après ?**



### Délinquance financière :

Afin de pallier les escroqueries diverses et la fraude à la TVA, des recommandations ont été formulées par deux députés. Ils préconisent notamment de faciliter l'accès à l'emploi public, pour les lanceurs d'alerte.

- **Rapport d'information sur l'évaluation de la lutte contre la délinquance financière**

### Médiation de l'AMF :

La médiatrice de l'Autorité des marchés financiers vient de publier son rapport d'activité 2018. Le nombre de saisines a augmenté de 6% en 2018 par rapport à l'année précédente.

- **Cp et rapport d'activité 2018**

### Pesticides :

Le magazine « 60 Millions de Consommateurs » a édité un comparatif sur le Glyphosate. Il a constaté que les résultats de ces produits ont une efficacité limitée dans le temps et qu'ils sont à utiliser en complément d'autres méthodes. Parmi les produits testés, deux acides se distinguent, ceux à base d'acide caprylique et d'acide caprique.

- **Comparatif désherbants**

### Transports :

L'Autorité de la qualité de service dans les transports, dresse son bilan 2018. Le terme d'"année noire" est employé pour qualifier la ponctualité et la régularité des avions et des trains !

- **Bilan 2018**

### Assurance :

La Fédération Française de l'Assurance a publié un guide visant à aider le particulier dans ses choix et ses démarches.

- **15 réflexes pour bien s'assurer**

La revue Info-Conso, un outil de référence à votre service

Destinée à être pour vous une source de références, la revue-info conso est prête à évoluer, grâce à vos suggestions. Vos contributions en font un outil interactif et proche de vos préoccupations.

N'hésitez donc surtout pas à nous suggérer des améliorations.

Le secteur conso du CNAFAL