

UN GRAND MERCI A VOUS TOUS, BENEVOLES ET SALARIES !

L'année 2018 et le premier semestre 2019 ont été marqués par un fort investissement de nos Centres dans la mutualisation et le renforcement du réseau des CTRC. Les juristes ont investi une partie importante de leur temps de travail pour répondre aux objectifs fixés par l'INC mais cet investissement serait vain sans le concours de nos associations membres. Aussi, nous voulons remercier toutes les associations qui ont contribué à promouvoir, sur le terrain, les actions communes menées depuis 2018 dans le cadre du réseau des Unions de CTRC, CTRC et SRA.

A titre d'exemple, les associations membres ont participé, en 2018, aux enquêtes réalisées dans les foires et salons. Actuellement, elles relayent, lors de leurs permanences et au cours de manifestations, les actions visant à lutter contre l'illectronisme, en invitant les consommateurs et usagers à compléter un questionnaire dédié à ce thème et en distribuant le *Mémo de prévention sur l'illectronisme*.

Enfin, grâce à l'énergie déployée par nos administrateurs, de nouvelles associations départementales ont adhéré, au cours de l'année 2019, à nos structures.

Alors, conscients de votre contribution à la vie de notre réseau, nous vous renouvelons tous nos remerciements pour votre engagement et votre soutien.

La rédaction

Nos permanences juridiques

Pour joindre le SERVICE JURIDIQUE et ADMINISTRATIF du :

CTRC MP (Françoise Delaude) du LUNDI AU VENDREDI sauf MERCREDI après-midi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Tél : 05 61 63 79 47 ou mail : contact@ctrc-mp.fr

CTRC LR (Nadia Vallet et Virginie Temple), les LUNDI, MARDI et JEUDI de 9h00 à 12h00 et de 14h à 17h00

Tél : 04 67 65 10 41 ou mail : ctrc@conso-languedocroussillon.org

PROCHAINES FORMATIONS

SOMMAIRE

8 octobre 2019 - Formation à Toulouse - Litiges téléphonique /Internet/médiation et lutte contre l'illectronisme	➤ Question des associations	p. 2 à 4
4 Novembre 2019 - Formation à Montpellier - L'inclusion numérique & accroître la visibilité et la communication des associations par les réseaux sociaux »	➤ Réglementation	p. 5 à 6
22 novembre 2019 - Formation à Tarbes - les pratiques commerciales déloyales	➤ Vie associative	p. 7 à 9
Novembre 2019 - Formation à Narbonne - L'actualité en droit de la consommation, le bail d'habitation après la loi Elan & la réforme de la justice	➤ Actualités	p. 10 à 11
5 décembre 2019 - Formation à Albi - les pratiques commerciales déloyales	➤ Documentation	p. 12



VENTE D'UN BIEN IMMOBILIER ET RETICENCE DOLOSIVE Responsabilité du vendeur et de l'agent immobilier

Une association de consommateurs, membre du CTCR LR, a interrogé le service juridique sur une possible responsabilité du vendeur et de l'agence immobilière en cas de réticence dolosive lors de la vente d'un bien immobilier.

Il s'agissait d'un appartement situé dans un quartier mal famé (prostitution, drogue, bistrot, avec une clientèle bruyante le soir et la nuit) que l'acquéreur n'a pu visiter que tôt le matin. Le vendeur aurait spécifié que le quartier était tranquille.

Voici la réponse apportée par la juriste du CTCR:

Vous trouverez, ci-après, quelques décisions de justice rendues à propos de dol par réticence relatif à l'environnement du bien vendu. Bien évidemment chaque décision concerne une situation bien particulière et peut ne pas forcément être transposée au cas de Mme B....

Il ne m'est pas possible de répondre catégoriquement à la question: y-a t-il eu dol du vendeur?

En effet, tout dépend des circonstances ayant entouré la vente et des preuves qui pourront être fournies par votre adhérente.

Notamment, il serait important de savoir si Mme B... résidait à Béziers avant cet achat et si le quartier était notoirement connu ou pas pour ses mauvaises fréquentations et ses nuisances sonores.

Par ailleurs, les procès-verbaux d'assemblée générale de la copropriété remis à Mme B... à l'occasion de l'achat faisaient-ils état des nuisances de voisinage ?

Elle devra, également, pouvoir prouver tout ce qu'elle a relaté dans l'historique des faits (heures des visites, refus d'autres horaires, informations données sur le quartier,...)

Il convient aussi de savoir si l'agence était implantée depuis longtemps sur Béziers ? Dans quel quartier l'agence est-elle située par rapport au bien vendu?

Enfin, ce dossier mériterait d'être soumis à un avocat.

1/ Responsabilité du vendeur:

Selon les règles du droit des contrats contenues dans le code civil (art. 1104 et 1112-1) le vendeur a une obligation d'information de nature pré-contractuelle ou contractuelle vis-à-vis de l'acquéreur. Elle consiste à informer le candidat acquéreur d'un élément devant être connu de lui car susceptible d'influencer son consentement.

Le fait de taire une information dans le but d'obtenir de l'autre contractant la conclusion du contrat est constitutif de dol par réticence (depuis *Cass. soc., 1er avr. 1954 : Bull. civ. 1954, soc., n° 223, 171*).

Comme le dol, cette réticence dolosive est sanctionnée uniquement en présence d'un élément matériel et d'un élément moral. En effet, premièrement, l'information doit être livrée, non seulement si elle est pertinente, c'est-à-dire déterminante du consentement de l'autre contractant et non susceptible d'être connue de lui au regard des faits ou de ses compétences professionnelles, mais aussi si son créancier est en possession de l'information. Dans les deux cas, la qualité des contractants est importante : le professionnel est présumé connaître de manière irréfragable l'information à transmettre tandis que l'acquéreur sera traité plus sévèrement si, de par ses compétences, il était susceptible d'accéder à l'information. Deuxièmement, le dol étant un délit – une tromperie –, sa qualification requiert en principe la preuve d'un élément intentionnel, à savoir l'intention de tromper le contractant pour l'inciter à conclure.

La jurisprudence exige en ce sens que l'auteur du comportement dolosif invoqué ait agi intentionnellement pour tromper le contractant et le déterminer à conclure » le contrat (*Cass. 1re civ., 12 nov. 1987, n° 85-18.350 – V. aussi, not. – Cass. 3e civ., 23 avr. 1971, n° 70-10.209., – Cass. soc., 14 oct. 2009, n° 08-42.206 . – Cass. com., 7 juin 2011, n° 10-13.622 ; Cass. com., 7 févr. 2012, n° 11-10.487., – Cass. com., 11 juin 2013, n° 12-22.014*).

Cette exigence est générale et vaut quel que soit le comportement dolosif invoqué. Spécialement, lorsque celui-ci consiste en une réticence dolosive, la Cour de cassation s'assure que les juges du fond ont constaté que le silence a bien été gardé intentionnellement (Cass. 3e civ., 8 févr. 2018, n° 15-28.524,) et censure les décisions qui, ou bien écartent le dol sans rechercher si le silence constaté « était destiné à tromper intentionnellement » l'autre partie (Cass. 1re civ., 25 janv. 2017, n° 15-29.205), ou bien le retiennent « sans faire apparaître le caractère intentionnel de la réticence imputée » au contractant (V. not. Cass. 1re civ., 7 mars 1979, n° 77-13.398 – Cass. 3e civ., 13 mars 2012, n° 11-10.584 à propos du silence gardé sur l'installation prochaine d'une décharge à proximité. – Cass. 3e civ., 15 janv. 2013, n° 11-25.325).

La réticence est écartée toutes les fois que l'absence d'obligation d'information est justifiée, notamment par le caractère notoire de la circonstance invoquée (Cass. 3e civ., 9 oct. 2012, n° 11-23.869 : présence d'une carrière à proximité de la maison achetée. – Cass. 3e civ., 22 juin 2017, n° 16-18.875 : inondation connue de tous).

Il appartient à celui qui se plaint d'un acte dolosif de le prouver.

Quant aux sanctions, la victime du dol peut solliciter, outre des dommages-intérêts sur le plan délictuel en cas de préjudice causé par le dol, deux types de sanctions contractuelles :

- ◇ l'annulation du contrat si elle démontre qu'elle n'aurait pas conclu le contrat si elle avait eu connaissance de l'information (dol principal) ou
- ◇ sa réfaction (diminution du prix) si elle démontre qu'elle aurait conclu mais à des conditions différentes (dol incident).

==> Se reporter également aux articles 1137 et 1138 du code civil.

2/ Responsabilité de l'agence immobilière:

Par ailleurs, la responsabilité contractuelle de l'agent immobilier peut être engagée vis-à-vis de ses clients vendeurs.

Ainsi par exemple, la Cour de cassation retient, au visa de l'article 1147 du Code civil, la responsabilité de l'agent immobilier mandataire des vendeurs pour ne pas les avoir averti de leur obligation de signaler aux acquéreurs le projet d'une rocade alors qu'il incombait à l'agent immobilier, tenu d'une obligation de conseil, d'informer ses mandants de la nécessité de porter à la connaissance des acquéreurs l'état d'avancement du projet. Cass. 1re civ., 9 janv. 2019, n° 18-10.245.

De même, la responsabilité de l'agent immobilier peut aussi être engagée vis-à-vis des acquéreurs qui sont des tiers. Si l'exécution des obligations contractuelles nées des actes passés par un mandataire pour le compte et au nom de son mandant incombe à ce dernier seul, ledit mandataire n'en est pas moins responsable personnellement envers les tiers lésés des délits ou quasi-délits qu'il peut commettre, soit spontanément, soit même sur les instructions du mandant dans l'accomplissement de sa mission.

Plusieurs arrêts de la Cour de cassation rappellent que l'agent immobilier négociateur et rédacteur d'un acte de vente d'immeuble sous condition suspensive, même s'il est mandataire du vendeur et rémunéré par lui, est tenu envers l'acquéreur, en sa qualité d'intermédiaire professionnel de l'immobilier, d'une obligation d'information, de renseignement et de conseil.

Cour de cassation chambre civile 3 Audience publique du mercredi 22 novembre 2006 N° de pourvoi: 05-16719 (Non publié au bulletin Rejet)

Mais attendu qu'ayant relevé que malgré les aménagements entrepris en 2000 les balles de golf continuaient à être projetées dans les propriétés des acquéreurs, ce qui représentait un désagrément et un danger, les filets de protection installés constituant une nuisance visuelle, la cour d'appel, qui a souverainement retenu que les consorts X..., Le Z... et Le Y... n'auraient pas acquis les terrains s'ils avaient été conscients de cette réalité, a pu en déduire, sans être tenue de suivre les parties dans le détail de leur argumentation, que le CIBO, qui n'avait pas informé les acquéreurs de ces nuisances dont il connaissait l'existence et qui avait présenté la proximité des terrains de golf comme n'offrant que des avantages, avait commis un dol ayant entraîné un préjudice dont elle a souverainement évalué le montant au quart de la valeur des immeubles ;

Cour de cassation chambre civile 3 Audience publique du jeudi 21 décembre 2017
N° de pourvoi: 16-27821 (Non publié au bulletin Rejet)

*Mais attendu qu'ayant relevé que l'appartement était situé dans un quartier vivant de [...], au-dessus d'un pub générateur de toute évidence de nuisances sonores, comme il avait pu le constater par la remise d'un compte-rendu d'assemblée générale, dans lequel il était noté de façon très explicite les nuisances sonores liées à la présence de cet établissement et les plaintes et procédures qu'il avait générées et qui n'étaient pas totalement réglées, et souverainement retenu qu'il n'était pas établi que les demandes faites par les filles des vendeurs au gérant du bar de réduire le volume sonore de la musique dans l'établissement durant les visites avaient eu un rôle déterminant du consentement de M. X... lors de l'acquisition de l'appartement, la cour d'appel, qui a procédé aux recherches prétendument omises et n'était pas tenue de suivre les parties dans le détail de leur argumentation, a pu en déduire que la demande d'annulation de la vente fondée sur le **dol** ne pouvait être accueillie;*

Cour de cassation chambre civile 3 Audience publique du mardi 9 octobre 2012
N° de pourvoi: 11-23869 (Non publié au bulletin Rejet)

Mais attendu qu'ayant, par motifs propres et adoptés, constaté que les acheteurs avaient effectué à plusieurs reprises des visites de la maison préalablement à l'acquisition et que la carrière était visible de la maison et de la route qui y conduit, et relevé la notoriété de l'existence sur la commune de cette carrière en cours d'exploitation, la cour d'appel, qui n'était pas tenue de répondre à des conclusions que ses constatations rendaient inopérantes, qui n'a pas débouté les acquéreurs au seul motif que les vendeurs étaient des non professionnels, et qui a souverainement retenu que les acheteurs pouvaient avoir connaissance des faits par eux-mêmes et que la présence de la carrière en activité à une distance de 700 mètres environ du bien et les tirs de mines que son exploitation nécessitait ne pouvaient échapper à des acquéreurs normalement vigilants, a pu, par ces seuls motifs, en déduire que les vendeurs n'étaient pas tenus d'une obligation particulière d'information sur ce point et qu'aucune réticence dolosive ne pouvait leur être reprochée ;

Cour de cassation chambre civile 3 Audience publique du jeudi 18 avril 2019
N° de pourvoi: 17-24330 (Non publié au bulletin Rejet)

étaient des éléments déterminants pour tout achat immobilier et souverainement retenu que Mme H... justifiait que la notion de sécurité était pour elle primordiale compte tenu de l'agression subie dans son enfance, que le procès-verbal de l'assemblée générale lui avait été communiqué à l'appui de la question de la charge des travaux engagés par la copropriété et ne pouvait être retenu comme la preuve de la délivrance d'une information loyale et complète sur les nuisances dénoncées à l'encontre d'un copropriétaire, que le "compromis" de vente n'attirait pas spécialement son attention sur cet élément substantiel concernant le voisin de palier de l'immeuble, qu'il était spécifiquement indiqué dans le projet de réitération de la vente qu'elle avait refusé de signer qu'il existait une procédure en cours pour des nuisances diverses et répétées d'un copropriétaire alors que Mme K... lui avait assuré à l'occasion des visites de l'appartement qu'il n'existait aucun problème de voisinage et que celle-ci s'était abstenue délibérément de l'éclairer sur le comportement de son voisin de palier, la cour d'appel a pu en déduire que le consentement de Mme H... avait été vicié, que l'acte du 15 juin 2010 devait être annulé et que la demande de Mme K... devait être rejetée

Bien cordialement.

Le service juridique





Décret n°2019-650 du 27 juin 2019 portant diverses mesures relatives au fonctionnement des copropriétés et à l'accès des huissiers de justice aux parties communes d'immeubles (JO du 28 juin 2019)

Publics concernés : copropriétaires, membres des conseils syndicaux, syndics, huissiers de justice, clerks assermentés.

Objet : participation des copropriétaires aux assemblées générales de copropriétaires par des moyens de visioconférence ou de communication électronique, dématérialisation des avis d'appels de fonds, diverses mesures de simplification relatives au fonctionnement des copropriétés et modalités d'accès des huissiers de justice aux parties communes d'immeubles d'habitation.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : ce décret précise les conditions dans lesquelles les copropriétaires peuvent participer aux assemblées générales de copropriété par visioconférence, audioconférence ou par tout autre moyen de communication électronique ainsi que les modalités de remise par le syndic des mandats de vote. Il précise également les conditions d'accès des copropriétaires et des membres du conseil syndical à l'espace en ligne sécurisé mis à disposition par le syndic professionnel ainsi que la fréquence de la mise à jour des documents figurant sur cet espace. Il apporte des précisions concernant la consultation des pièces justificatives avant l'assemblée générale et les possibilités pour un copropriétaire de se faire assister par son locataire ou d'autoriser ce dernier à consulter les pièces justificatives de charges récupérables en ses lieux et place. Il restreint aux seuls copropriétaires la possibilité de se prévaloir de l'exception de nullité tirée de l'absence d'habilitation du syndic à agir en justice. Il contient des dispositions concernant la dématérialisation des échanges au sein de la copropriété, en permettant, sous réserve de l'accord exprès du destinataire, l'envoi d'avis d'appels de fonds par courrier électronique ou encore la notification des documents annexés à la convocation à l'assemblée générale par mise à disposition dans l'espace en ligne sécurisé. Les modalités de remise et de retrait de l'accord sont également simplifiées dès lors que le copropriétaire peut donner et retirer son accord en assemblée générale et, à défaut, par tout moyen conférant date certaine.

Enfin, le décret contient des dispositions relatives à l'accès aux parties communes des huissiers de justice pour l'exercice de leurs missions de signification et d'exécution.



Décret n°2019-496 du 22 mai 2019 relatif à la détermination individuelle de la quantité de chaleur, de froid et d'eau chaude sanitaire consommée et à la répartition des frais de chauffage, de refroidissement et d'eau chaude sanitaire, dans les immeubles collectifs à usage d'habitation ou à usage d'habitation et professionnel.

La loi Élan a simplifié les règles en matière d'individualisation des frais de chauffage. Le Gouvernement a souhaité « corriger une sur-transposition » de la directive européenne relative à l'efficacité énergétique (PE et Cons. UE, dir. 2012/27/UE, 25 oct. 2012, art. 9) en restreignant l'application de l'obligation d'individualisation aux seuls bâtiments à usage résidentiel (et non plus à tout immeuble collectif) et en appliquant la mesure aux seuls bâtiments pour lesquels le dispositif est le plus pertinent, c'est-à-dire les plus énergivores (L. n° 2018-1021, 23 nov. 2018, art. 71).

La loi prévoit également l'obligation d'individualisation pour le froid (obligation prévue par la directive).

Le décret du 22 mai 2019 prévoit donc que les immeubles collectifs à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation pourvus d'une installation centrale de chauffage doivent comporter des compteurs individuels qui déterminent la quantité de chaleur utilisée par chaque logement ou local à usage privatif, lorsque cela est techniquement possible et si cela n'entraîne pas un coût excessif au regard des économies attendues. À défaut, des répartiteurs de frais de chauffage, ou sinon d'autres méthodes, peuvent être installés. Ces appareils permettent d'individualiser la consommation de chaque local et de relever à distance leur consommation.

Ces obligations s'appliquent également aux immeubles collectifs à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation pourvus d'une **installation centrale de froid**.



Réforme de la Justice : les entrées en vigueur précisées par une circulaire de présentation (Circ. min., 25 mars 2019 , JUST 1806695L, CIV/04/2019)

Le ministère de la Justice a publié un calendrier d'entrées en vigueur des principales mesures de la réforme de la Justice. Une circulaire de présentation des entrées en vigueur des dispositions civiles a été mise en ligne et adressée aux chefs de juridictions; elle distingue les entrées en vigueur immédiate; celles conditionnées à la publication d'un décret d'application et enfin les entrées en vigueur différées.

En matière civile, des décrets d'application sont attendus concernant notamment :

- ◇ **début 2019** : l'autonomie des majeurs protégés ; l'effectivité accrue des décisions en matière familiale (possibilité de médiation, d'astreinte...); le transfert de procédures non contentieuses aux notaires;
- ◇ **au 1er janvier 2020** : la fusion du tribunal d'instance et du tribunal de grande instance et la création du tribunal judiciaire; la fixation des tribunaux judiciaires compétents sur un département pour connaître de certaines matières civiles et de certains délits ou contraventions;
- ◇ **en 2020** : l'*open data* des décisions de justice; le développement du recours aux modes alternatifs de règlement des différends ; la certification (facultative) des services en ligne de résolution amiable des litiges; l'extension de la représentation obligatoire; la spécialisation de contentieux entre cours d'appel et entre tribunaux judiciaires d'un même département; la réforme de la procédure applicable aux divorces contentieux (en septembre);
- ◇ **après 2020** : la juridiction unique des injonctions de payer; la procédure dématérialisée pour le règlement des petits litiges; la compétence de la Caisse des dépôts et consignations pour la gestion des sommes consignées.



Création et condition de mise en œuvre du traitement de données « Portail du justiciable

Par **arrêté du 28 mai 2019** (A. n° JUST1915427A, 28 mai 2019), est autorisée la mise en œuvre, par le ministère de la Justice, du «Portail du justiciable», traitement automatisé de données à caractère personnel collectées depuis les fichiers sources des applications informatiques utilisées dans les juridictions civiles permettant :

- ◇ La consultation à distance par le justiciable de l'état d'avancement de son affaire judiciaire sur un portail personnel et sécurisé;
- ◇ L'accès, grâce à une transmission sécurisée sur le portail, à certains documents dématérialisés, relatifs à ces mêmes procédures, tels que des avis, des convocations et des récépissés;
- ◇ La consultation d'une affaire judiciaire, aux fins d'information du justiciable, par les agents de greffe visés à l'article 3, via le portail du service d'accueil unique du justiciable, service interne au ministère de la justice;
- ◇ La réalisation de statistiques.

L'arrêté est pris en application de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 dite loi de modernisation de la justice du XXI^e siècle, et de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives.



Conditions d'octroi de l'éco-prêt à taux zéro

Un [décret n° 2019-281 du 5 avril 2019](#) adapte les modalités de demande pour faciliter le financement des travaux de rénovation énergétique. Il prévoit les conditions dans lesquelles l'éco-prêt à taux zéro peut être octroyé pour financer une unique action de travaux de rénovation énergétique. Il actualise la définition de l'éco-prêt à taux zéro « Habiter mieux » pour tenir compte de l'évolution des aides de l'Agence nationale de l'habitat.

• **Entrée en vigueur** : ces dispositions s'appliquent aux offres de prêt émises à compter du 7 avril 2019, à l'exception des dispositions relatives à l'éco-prêt à taux zéro « une action » qui s'appliquent aux offres de prêt émises à compter du 1er mars 2019.



Action commune Union des CTRC/ CTRC & SRA : LA LUTTE CONTRE L'ILLETRONISME

Lors du comité d'évaluation du 2 avril 2019, dans une perspective de mutualisation et de renforcement de la visibilité du réseau voulue par l'INC et la DGCCRF, les représentants des CTRC ont décidé de travailler sur trois actions spécifiques en 2019.

La lutte contre l'illectronisme fait partie d'une de ces trois actions.

L'illectronisme, c'est le terme retenu pour nommer l'illettrisme numérique; c'est à dire la difficulté à utiliser internet dans la vie de tous les jours. Le phénomène n'est pas du tout anecdotique : il concerne un quart des Français. Il semblerait que près d'un tiers renonce à se connecter du fait de cette incapacité à utiliser internet et les outils numériques.

Les CTRC ont donc élaboré un **questionnaire** traitant justement de ce sujet et qui a vocation à être utilisé par les bénévoles et/ou salariés des associations sur le terrain. Ces questionnaires peuvent être utilisés lors des foires et salons, des expositions, des journées « portes ouvertes » ou plus simplement lors des « permanences juridiques ».

Une fois complétés, les questionnaires seront centralisés et une analyse de la situation en France pourra être ainsi établie.

Dans la continuité de ce questionnaire, un **Mémo de prévention** sur l'illectronisme a été élaboré par l'UROC Hauts de France, avec le concours du réseau des CTRC. L'objectif est d'alerter et conseiller les publics éloignés du numérique de manière à ce qu'ils puissent effectuer leurs démarches administratives ou leurs achats sur le Web sans omettre la sécurité. Ainsi ce Mémo, en format A5 Recto/Verso, est composé de 5 grands points énonçant des « astuces ou trucs pour naviguer sur le WEB »:

- 1 – mails : vigilance
- 2 – acheter en ligne en toute sécurité
- 3 – Enregistrer et archiver ses documents
- 4 – Astuces
- 5 – Conseils

Les associations peuvent utiliser à loisirs ce Mémo pour informer leurs adhérents ou les consommateurs, lors de leur participation à différentes manifestations.

Enfin, des **modules de formation** sont prévus sur ce thème, tant à Toulouse qu'à Montpellier :

- ◇ **Le 8 octobre 2019 à Toulouse**, Monsieur Matéo BELTRAN informaticien, traitera de « La lutte contre l'illectronisme par l'apprentissage des bonnes pratiques dans l'usage des nouvelles technologies ».
- ◇ **Le 4 novembre 2019 à Montpellier** au siège des Ateliers Google, au programme : une conférence de 45 mn sur *l'inclusion numérique : qu'est-ce que c'est ? comment s'impliquer ?* suivi de deux ateliers numériques visant à développer la visibilité et la communication des associations « *construire une stratégie pour les réseaux sociaux* » et « *créer du contenu sur les réseaux sociaux* ».



LES ACTIONS MENEES PAR L'UDAF 34 POUR UN USAGE RESPONSABLE DU NUMERIQUE

Le 21 mai 2019, Madame Chantal PADOVANI, Rédactrice de l'UDAF34, et la personne en Service Civique qui intervient dans le cadre de cette action, ont assisté à une conférence sur les objets connectés à l'UNAF à Paris.

A la suite de cette réunion, un travail de création d'affiche et de flyer a été réalisé afin d'informer les familles.

Le 21 juin 2019, Madame la Rédactrice de l'UDAF34 et la personne en Service Civique qui intervient dans le cadre de cette action ont participé à une table ronde à l'atelier Google de Montpellier sur le thème "comment donner aux familles les clés d'une expérience numérique sereine et maîtrisée?", en présence de deux psychologues et d'un responsable de l'équipe Google.





Interdiction de la vente de pesticides aux particuliers : un site internet condamné (extrait du communiqué de presse)

La CLCV poursuit son engagement contre la promotion des pesticides chimiques à destination des particuliers. L'association a obtenu la condamnation d'un site internet qui revendait du Roundup contenant du glyphosate malgré l'interdiction.

Dès le début des années 2000, nous nous alarmions sur la multiplication et la banalisation des produits de traitement destinés aux ménages et jardiniers domestiques. Nous demandions l'arrêt de la mise sur le marché des produits connus pour être les plus dangereux et des ventes libres en rayons. Au 1er janvier 2017, la loi a interdit de vendre les pesticides les plus à risque dans les rayons en libre-service avant de l'interdire définitivement aux particuliers depuis le 1er janvier 2019.

2017 : une interdiction non suivie par les enseignes

Suite à notre enquête*, en juillet 2017 nous révélions que des pesticides continuaient à être vendus en rayon libre-service malgré l'interdiction : 44% des enseignes visitées étaient en infraction. Il était ainsi possible d'acheter directement en magasin des produits comme des désherbants dangereux pour l'environnement et la santé.

Face à ces résultats, la CLCV avait demandé au ministre de l'Écologie le renforcement des contrôles et la suppression des espaces en libre-service avec, a minima, la mise sous clé obligatoire de tous les pesticides. Nous avons également demandé la prise d'engagement officielle par l'ensemble des enseignes qui vendent ces produits de les retirer des rayons avant l'interdiction totale le 1er janvier 2019, et la formation des vendeurs pour que de vrais conseils d'alternatives aux pesticides soient fournis à chaque consommateur.

2019 : condamnation d'un site internet

En 2019, la loi a renforcé la lutte contre la promotion des produits chimiques dangereux pour la santé et pour l'environnement, en interdisant purement et simplement leur vente sur internet et en magasin spécialisé pour les particuliers.

Si la plupart des jardinerie et des sites marchands en ligne ont retiré les produits interdits, certaines pratiques illégales persistent. À ce titre, notre association vient de faire condamner en première instance à 4 000 € d'amende le site internet Nouveaux-marchands.com pour la vente, avec promotion, du RoundUp contenant du glyphosate. Si cette décision est susceptible d'appel, il s'agit d'une victoire symbolique et de la première condamnation en France d'un vendeur de pesticides interdits par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015.

*Enquête réalisée du 31 mars au 31 mai 2017 auprès de 158 points de vente



Communiqué de presse « Les travailleurs précaires face au crédit immobilier »

Avec la baisse des taux des crédits immobiliers, on pourrait penser que cela profite à tous Les travailleurs. Tous ?

Pas vraiment. Il y a une certaine catégorie de la population qui reste exclue de l'accession à la propriété : les travailleurs en CDD, intérim, autoentrepreneurs souvent appelés « travailleurs précaires ».

Quand on sait que 87% des embauches sont en CDD, qu'il y a 1.4 millions de personnes en auto-entrepreneuriat, cela fait beaucoup de travailleurs exclus.

Est-il normal qu'une famille de travailleurs ne puisse pas obtenir de prêt immobilier pour accéder à la propriété alors même que le montant des mensualités du prêt sera le même que le montant du loyer ?

Il est grand temps que les banques s'adaptent au marché du travail moderne : un marché du travail qui voit fleurir les CDD entre deux CDI, le cumul des CDD sur plusieurs années afin de gagner en expérience, de l'intérim qui peut être formateur, voire même de l'auto-entrepreneuriat qui permet pour certains de gagner plus qu'en étant salarié.

Toutes ces personnes paient vraisemblablement déjà un loyer. Cela semble-t-il illogique que si elles paient leur loyer, elles peuvent aussi payer les mensualités d'un prêt immobilier ?

C'est pourquoi, Familles de France propose que :

- les établissements bancaires prennent réellement en compte l'apport personnel, parfois significatif, des futurs propriétaires,
- les mensualités du prêt immobilier puissent être fixées sur la rémunération du salarié propriétaire selon un schéma simple: les mois où l'emprunteur travaille, la mensualité est d'un montant fixe déterminé par le contrat et les mois où les revenus baissent en raison de la fin d'un contrat, la mensualité est abaissée à un montant également déterminé par le contrat,
- une seule mensualité puisse être différée en cas de forte baisse de revenus à la suite de la fin d'un contrat. »



Le Numéro 74 de la feuille de chou de l'ADEIC LR – juillet-août 2019

Avec un Edito de Madame Dominique Lassarre intitulé : « **LE BIO N'EST PAS PARFAIT. FAUT-IL LE REJETER POUR AUTANT ?** »

Le magazine 60 Millions de Consommateurs a publié début juin une enquête montrant que les aliments bio sont eux aussi touchés par la pollution. « Dioxines ou PCB dans des œufs et du lait, phtalates dans des huiles d'olive. : tout n'est pas rose. »

Le bio n'est pas une entreprise de dépollution généralisée. C'est une pratique agricole destinée à préserver les sols de produits polluants habituellement utilisés dans la production agricole (engrais, pesticides). Elle n'est en rien responsable de l'état des sols antérieurs à la conversion, ni de la qualité de l'eau et de l'air ambiant. Les dioxines sont issues de rejets industriels et les agriculteurs n'y sont pour rien.

Bio ne veut pas dire diététique non plus. Les jus de fruits et les gâteaux bio sont tout aussi sucrés que les non bio, les chips tout aussi grasses et les charcuteries bio peuvent contenir des nitrites de sodium, conservateurs cancérigènes.

Enfin, on a le droit de produire des tomates bio sous serre chauffée pendant l'hiver, ce qui n'est pas bon pour notre impact énergétique. Et pourquoi le fait-on ? Parce que les consommateurs le demandent.

Le bio bashing est à la mode. Le bio ne résout pas tous les problèmes. Cela vous étonne ? Il n'y a pas de solution miracle. Bio, proximité, saisonnalité, commerce équitable... C'est l'ensemble de notre mode de consommation qu'il faut modifier.



A lire notamment dans ce numéro : Déménagement. Connaissez-vous le service du changement d'adresse en ligne ? - **Ils l'ont lu. Et vous ?** Le plastique c'est fantastique & Comment se repérer parmi les labels de la finance durable - **Ils l'ont téléchargé et vous ?** Éviter les pièges de l'internet - **Vie de l'Adéic-LR:** Journal d'une rédactrice engagée dans le zéro déchet



Le Numéro 75 de la feuille de chou de l'ADEIC LR – septembre 2019

A lire notamment : À la une : La clim et le commerce - **Actualités de la vie quotidienne :** Prévenir les risques domestiques, Etes-vous au parfum ? Débusquer les fausses nouvelles, Application de retouches photo - **Dans notre région :** Une coopérative de consommateurs en Lozère et Journées européennes du Patrimoine dans les lagunes méditerranéennes.

FOCUS sur un des chapitres consacré à la Vie de l'Adéic-LR :

ACTIONS D'EDUCATIONS POUR L'ANNEE SCOLAIRE 2019/2020

« Cette année encore, l'ADÉIC-LR va travailler avec les enseignants et les autres personnels des écoles primaire et maternelle de Saint Julien de Cassagnas (30) sur le thème : Santé, nutrition et environnement.

Dans ce cadre nous allons tenter d'obtenir le label académique « École/Établissement en démarche du Développement Durable ». Comme par le passé, la base du travail sera la réalisation des soupes des quatre saisons avec de nouvelles propositions (...)

L'outil « L'alimentation, un bon menu pour des EPI appétissants »



À destination des professeurs des collèges mettant en œuvre les enseignements pratiques interdisciplinaires (EPI), cet outil soutenu par la Direction régionale de l'Agriculture et de l'Alimentation (DRAAF-Occitanie) vise à aider les enseignants qui sont parfois démunis pour aborder la thématique de l'alimentation dans le cadre d'activités interdisciplinaires.

Notre outil permet de traiter les divers aspects de l'alimentation (économiques, sociaux, culturels, artistiques, scientifiques) sur un mode attractif, toujours convivial tout en éduquant les jeunes à la consommation. Il apporte des informations et des documents téléchargeables sur la mise en place de diverses activités : présentation, cahier des charges, carnet de bord de l'élève et évaluations.

L'outil est accessible gratuitement sur le site www.adeic-lr.fr »



Conseil du développement Montpellier Méditerranée Métropole (CoDe), un Partenariat réussi entre le CTRC LR et L'UDAF 34

Conférence de Francis PISANI le 4 juillet 2019

Dans le cadre du partenariat UDAF 34 et CTRC LR, Nadia VALLET a assisté, le 4 juillet 2019, à la clôture de l'année «scolaire» du Conseil du développement Montpellier Méditerranée Métropole. Pour rappel, Madame VALLET est membre du CoDe en qualité d'administratrice bénévole à l'UDAF 34.

Lors de cette soirée de clôture, tous les membres du Conseil du développement étaient conviés à une conférence, fort instructive, du **Dr. Francis Pisani**.

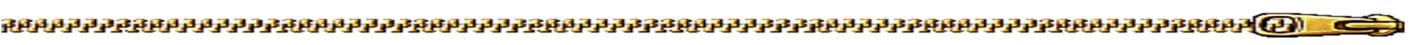
Le Dr. Francis Pisani est un journaliste, enseignant et consultant. Ce « globetrotteur » des villes travaille sur les villes et les innovations dans le monde ainsi que sur les défis de l'accélération des changements.

Il questionne sur la place de l'humain dans la construction de la métropole durable et de son impact. M. Pisani a abordé, lors de sa conférence, les différents défis posés aux métropoles par la crise climatique, les inégalités croissantes, le recours aux technologies digitales et l'attractivité des villes en prenant des exemples sur ce qui se fait dans le Monde.

Selon lui, un des problèmes le plus délicat des villes intelligentes (Smart Cities) est celui de la participation citoyenne : *« Installer l'infrastructure, offrir des services, utiliser la population pour fournir des informations, tout cela est relativement facile à concevoir et à mettre en place. Mais faire participer activement la population est incomparablement plus compliqué. Sauf peut-être quand il s'agit de sa sécurité ».*

A côté des technologies et du traitement des données; il rappelle qu'il existe une autre version de la ville intelligente, qu'il faudrait rééquilibrer et valoriser davantage : *« celle qui met en avant la participation des gens pour contribuer directement à améliorer leur rue, leur quartier, leur ville, leur région, leur territoire »* car, d'après lui, le mot «smart» induit, dans l'esprit des gens, la collection et le traitement de données, ce qui n'est pas pour les rassurer car ces derniers pensent qu'ils vont être par là contrôlés.

Il en conclut que : *« il n'y a pas de ville intelligente, il y a des projets qui contribuent à améliorer la ville. Il n'y a pas de définition absolue de la ville intelligente. Le concept n'est pas statique mais plutôt un processus, une série de pas grâce auxquels les villes deviennent vivables, résilientes et de fait capables de répondre de manière rapide à n'importe quel défi ».*



Extrait de la Lettre d'Information de ENGIE du 5 juillet 2019

La Direction des Relations Externes (DRE) s'agrandit !

« Au 1^{er} juillet 2019, la Direction Grand Public (DGP) accueille sept nouveaux collaborateurs au sein de la Direction des relations externes (DRE) en tant que Correspondant Solidarité et Relations Externes (CSRE) (...) En Occitanie, il s'agit de Benoît Carcenac (basé à Toulouse) et Patricia Perez-Gouges (basée à Montpellier). Ils « poursuivront, au sein de la DRE, l'animation des partenaires solidarité et le contact nourri avec les associations de consommateurs (départementales et régionales). Ils travailleront également en étroite collaboration avec les chefs de projet précarité, les associations de consommateurs et les relations institutionnelles de la DRE pour apporter un appui aux projets ».

Baisse des tarifs réglementés du gaz de 6% au 1er juillet 2019

« Les prix du gaz aux tarifs réglementés d'ENGIE ont baissé de 6,8% au 1^{er} juillet 2019. Cette baisse a bien été accueillie par les consommateurs en faveur du pouvoir d'achat. La première moitié de l'année 2019 a été marquée par plusieurs mois de baisse des prix du gaz en France, notamment suite aux revendications des gilets jaunes. Cette tendance à la baisse s'est poursuivie avec celle de juillet 2019.

Cette évolution du prix de gaz s'explique par une baisse des cours du gaz naturel à l'échelle mondiale sur la fin de l'année 2018. Cette diminution du gaz a été confirmée par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) ».



Avis 19-09 du 27 mai 2019 relatif à la mission d'information sur l'aide juridictionnelle

Auditionné le 22 mai 2019 par la mission d'information sur l'aide juridictionnelle de la commission des lois de l'Assemblée nationale, le Défenseur des droits a émis son avis le 27 mai 2019 comportant 12 recommandations que nous reprenons ci-dessous dans leur intégralité :

- l'amélioration des rémunérations et du défraiement des avocats pour garantir la qualité de l'assistance et de la représentation des plus vulnérables;
- l'extension de l'AJ à la médiation conventionnelle obligatoire préalable à la saisine de la juridiction même lorsqu'elle ne donne pas lieu à une homologation judiciaire en l'absence d'offre publique gratuite ;
- l'extension de l'AJ à la phase transactionnelle du FGTI *;
- la modification des règles d'attribution de l'AJ afin de prévoir des mesures appropriées pour les personnes dans une situation de précarité telle qu'elles ne sont pas en mesure de fournir les pièces demandées par les BAJ **;
- l'extension par voie réglementaire des bonnes pratiques de certains BAJ consistant à demander une attestation sur l'honneur aux usagers qui se trouvent dans l'impossibilité de fournir un avis d'imposition pour justifier de leurs ressources, ainsi que l'harmonisation de ces pratiques;
- le relèvement des plafonds d'admission à l'AJ en cohérence notamment avec le seuil de pauvreté,
- la mise en place à brève échéance d'un dispositif efficient permettant d'assurer un traitement des demandes dans un délai raisonnable;
- pour le dépôt d'une demande d'AJ, le maintien d'une voie papier et le renforcement des services susceptibles de diffuser l'information et d'accompagner les usagers dans leurs démarches par voie dématérialisée, ainsi que la mise en place de dispositifs qui prennent en considération les usagers qui ne disposent pas d'un identifiant fiscal ou d'un numéro de sécurité sociale;
- la précision du délai et du niveau d'information de l'utilisateur avant le prononcé de la caducité de la demande d'AJ ainsi que l'uniformisation des pratiques en la matière;
- l'octroi d'un délai supplémentaire par les BAJ aux personnes en situation de précarité économique et sociale pour leur permettre d'effectuer leurs démarches auprès d'un centre des impôts, et le prononcé d'un sursis à statuer pour les inviter à se faire domicilier;
- la transmission d'instructions pour qu'une attention particulière soit apportée lors de la gestion par les BAJ des dossiers de demandes d'AJ formulées par des mineurs non accompagnés;
- une meilleure appréciation de la situation des personnes hospitalisées sans leur consentement afin qu'elle soit, de ce seul fait, considérée comme digne d'intérêt, et que dans ce cadre, ces personnes ne se voient pas opposer de conditions de ressources et bénéficient de l'AJ.

* FGTI: Fonds de Garantie des Victimes des actes de Terrorisme et d'autres Infractions **BAJ: Bureau d'aide juridictionnelle



Démarchage téléphonique depuis l'étranger : des mesures de protection renforcées

Publié le 12 août 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

L'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) renforce la protection des utilisateurs contre les nuisances qu'ils subissent en raison d'appels et de messages provenant d'entreprises dont les centres d'appels se situent à l'étranger.

Afin de limiter les appels téléphoniques de démarchage depuis l'étranger avec un numéro français trompant le consommateur, l'Arcep a décidé de l'entrée en vigueur le 1^{er} août 2019 de :

- ◇ l'interdiction pour les appels ou messages provenant de l'international d'utiliser comme identifiant d'appelant, en l'absence de mécanisme d'authentification, un numéro géographique (01-05) ou polyvalent (09) ;
- ◇ l'interdiction pour les systèmes automatisés (messages vocaux pré-enregistrés) émettant plus d'appels ou de messages qu'ils n'en reçoivent, d'utiliser comme identifiant d'appelant des numéros mobiles (06-07).

Pour les numéros géographiques (01-05) ou polyvalents (09), la mesure entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2021 de manière à donner aux opérateurs un délai supplémentaire pour mettre en place les filtres correspondants.

Magazine mensuel 60 millions de consommateurs



n° 550 juillet-Août 2019- Au sommaire notamment : Carton rouge : Energie Des Fournisseurs hors la loi - A la Une : Produits de beauté bio Quelle efficacité? Alimentation/ santé : Essai sur les épices et les herbes - Additifs, que vaut le jambon sans nitrites?

n°551 de septembre 2019 - Au sommaire notamment : A la une : Produits ménagers résultats des tests réalisés sur les produits d'entretien - Alimentation / santé : Essai boissons végétales: de pâles substituts - Equipement & Loisirs: Enquête Smartphones: le Far West du reconditionné



Les coordonnées des CTRC membres de L'UNION des CTRC Occitanie

Centre Technique Régional de la Consommation LR
31 allée Léon Foucault - Résidence Galilée
34000 Montpellier - 04 67 65 10 41
ctrc@conso-languedocroussillon.org

Centre Technique Régional de la Consommation MP
1, avenue Maurice Hauriou
31000 Toulouse - 05 61 63 79 47
contact@ctrc-mp.fr

Les associations de consommateurs membres de l'UNION des CTRC Occitanie



Avec le précieux soutien de

