

## Les rendez-vous du mois de novembre

- 3/11 : Commission de normalisation RSDD
- 8/11 : ASF
- 8/11 : **ConsoFrance GT** agréments et subventions
- 9/11 : STIF
- 10/11 : CNA Alimentation en milieu pénitentiaire
- 10/11 : **CA ConsoFrance**
- 14/11 : commission de normalisation **Achats responsables**
- 17/11 : CDAD 93
- 17/11 **SNCF AFNOR** Certification ligne E et P
- 18/11 : **SNCF** Comité consultatif
- 23/11 : **CA Pimms**
- 25/11 : **CA ESE**
- 24/11 : **CA ConsoFrance**
- 24/11 : Rencontre **ConsoFrance** et autres associations de consommateurs
- 28/11 : Comité éthique **AFNOR**
- 25/11 : **INC** Cahier des Charges
- 30/11 : **Comité consommateurs AFNOR**
- 30/11 : **GT** agrément et subventions

## HADOPI ou les consommateurs en otage

**Depuis le mois de novembre 2007, date de la remise du rapport «Olivennes» sur la protection des œuvres culturelles accessibles sur internet, cette question ne cesse d'empoisonner les relations entre les artistes, les industriels de la production audiovisuelle, les consommateurs et les fournisseurs d'accès internet (FAI).**

Après de multiples péripéties plus ou moins glorieuses, la première loi HADOPI a finalement été adoptée et rapidement suivie d'une loi HADOPI-2 pour compléter ce premier dispositif. Compte tenu des très nombreuses critiques émises, non seulement de la part des consommateurs et des internautes mais aussi de la part de certains artistes et même de certains professionnels de l'internet, le moins que l'on puisse dire est que cette loi n'a pas été le résultat d'un large consensus mais plutôt **un texte imposé par une minorité puissante et motivée par des objectifs principalement mercantiles à court terme.**

Mais de quoi s'agit-il ?

Le développement fulgurant de l'économie du NET notamment en ce qui concerne la diffusion des œuvres audiovisuelles numérisées, « de facto » échangeables sur internet, a favorisé la croissance du piratage et de la contrefaçon en très grand nombre et sur une échelle planétaire. En d'autres termes, ce qui passait inaperçu du temps des magnétophones quand des particuliers copiaient un ou deux morceaux de musique achetés la veille par le voisin, devenait dangereux pour l'industrie de la production audiovisuelle quand il s'agissait de recopier des milliers d'œuvres numérisées mises à la disposition de millions d'internautes connectés sur le NET.

Le fait de constater qu'un tel phénomène risquait de déstabiliser de manière durable le marché de l'audiovisuel n'est certainement pas contestable et n'a pas été contesté par les organisations de consommateurs, de la même manière **qu'aucune organisation de consommateur n'a jamais contesté le principe de la lutte contre le piratage et les contrefaçons de toutes natures.**

Par contre, le fait de considérer que **la législation devait à priori et exclusivement protéger l'industrie de l'audiovisuelle en partant du postulat que le consommateur était un contrevenant** avide d'accumuler des milliers d'œuvres audiovisuelles, ne pouvait en aucun cas convenir à une base de réflexion équilibrée. Dans ce contexte, le consommateur internaute devient l'otage des puissants lobbys de l'industrie de l'audiovisuel qui agissent selon une démarche de « **présomption de culpabilité** ».

En outre, les dispositifs techniques et administratifs de la loi HADOPI, connus sous la dénomination de « **riposte graduée** », qui permettent d'identifier et de verbaliser les contrevenants en utilisant des procédés

## Edito (suite)

intrusifs portant sur des données à caractère personnel, sont de toute évidence **une atteinte aux libertés individuelles**. Nous continuons à penser que ce type de dispositif relève plus de procédures d'instruction normalement menée par un juge selon des règles bien établies, que **d'un outil mis à la disposition des industriels pour régler leurs comptes avec les contrevenants** comme c'est le cas aujourd'hui.

Cette position n'est pas isolée et correspond au contraire à la grande majorité des positions adoptée dans les autres pays européens. Il faut à ce titre relever le jugement rendu le jeudi 24 novembre 2011 par la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) indiquant qu'une société de droit d'auteur ne pouvait pas imposer à un fournisseur d'accès internet de surveiller les connexions de ses abonnés.

Le plus intéressant dans ce jugement est que la CJUE, s'appuyant sur la législation européenne, considère finalement qu'une adresse IP doit être considérée comme une donnée personnelle :

*« En effet, il est constant, d'une part, que l'injonction de mettre en place le système de filtrage litigieux impliquerait une analyse systématique de tous les contenus ainsi que la collecte et l'identification des adresses IP des utilisateurs qui sont à l'origine de l'envoi des contenus illicites sur le réseau, ces adresses étant des données protégées à caractère personnel, car elles permettent l'identification précise desdits utilisateurs. »*

Gageons que ce jugement fera jurisprudence et permettra de reprendre l'examen du piratage et de la contrefaçon numérique sous un angle plus équilibré où chacun prendra sa part de responsabilité : les consommateurs comme les industriels, les sociétés de droits d'auteurs et les fournisseurs d'accès, **dans l'intérêt bien compris du développement artistique**.

**Philippe Capitaine**  
Administrateur  
Chargé de mission TIC

## POLITIQUE DE LA CONSOMMATION

### Création de l'Observatoire du Numérique – O.D.N.

**Le 28 novembre 2011, Le ministre chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique a présenté l'Observatoire du numérique, qui a été institué afin d'offrir aux acteurs économiques et au grand public une information statistique et économique permettant d'apprécier le poids et l'impact du numérique dans l'économie.**

En réalité, rien de spectaculaire : il s'agit d'un observatoire qui va produire des statistiques et des études, espérons le régulièrement et de manière économique, neutre et transparente. Le cœur de ce dispositif est constitué d'un Comité d'Orientation Stratégique composé de onze représentants des industriels et opérateurs du secteur, de cinq syndicats (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO), quinze personnalités dont les responsabilités sont directement liées aux TIC (1) et trois personnes dites « personnalités qualifiées » dont on ne sait pas grand-chose. Pas de trace de représentants des consommateurs ou au moins des usagers internautes ! Un simple oubli ou une volonté ?

Pourtant, ce ne sont pas les exemples qui manquent : que d'erreurs, que d'ambiguïtés, que de fausses routes, pour tenter de comprendre et de cerner ce qui n'est pas un simple changement technologique mais de toute évidence un changement de société.

Comment interpréter cette création ? Serait-ce un nouveau coup d'épée dans l'eau pour tenter de comprendre ce qu'est exactement la société de l'information ? Seul l'avenir nous le dira. Pour l'heure, soyons optimistes et espérons que ce nouvel instrument pourra atteindre ses objectifs.

**Philippe Capitaine**

TIC : Technologies de l'information et de la communication  
Site internet de l'ODN : <http://www.observatoire-du-numerique.fr/>

## EVENEMENT

### Rencontres de l'ASF sur la réforme du crédit à la consommation

**Le 8 novembre dernier, l'Association des sociétés financières (ASF) organisait un colloque sur la réforme du crédit à la consommation intitulé : Bilan & perspectives, sous la forme de deux tables rondes réunissant divers acteurs (organismes de crédit, parlementaires, économistes et association de défense des consommateurs).**

La première table ronde avait pour thème « la réforme du crédit à la consommation : quels changements pour les acteurs ? ». Pour **Philippe Dominati**, sénateur de Paris, « la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant sur la réforme du crédit à la consommation contient de réelles avancées, comme la modification des règles du taux d'usure ou l'augmentation des pouvoirs de la commission de surendettement ».

**Philippe Dumont** directeur général du Crédit Agricole Consumer Finance (Sofinco), pour sa part, estime que les acteurs du marché du crédit à la consommation se sont mobilisés massivement pour appliquer rapidement ce texte. Il a d'ailleurs constaté un choc d'adaptation pour le personnel du terrain, car le process s'est complexifié (par exemple, la constitution de la fiche de dialogue). Il constate d'ailleurs déjà sur le terrain une baisse significative de crédits renouvelables souscrits.

**Pierre Blanc**, économiste relève un effet de déplacement de l'offre de crédit à des montants et des durées plus longues même si un réel bilan ne peut encore être dressé, la réforme étant encore assez récente.

Pour **Valérie Gervais**, de l'association force ouvrière des consommateurs (AFOC), il faut saluer le choix de la France d'aller plus loin que la simple transposition de la directive européenne.

Toutefois des sujets d'inquiétude demeurent sur la formation des vendeurs de crédit dans la durée et sur le fichier positif, dont le coût de la

création et de gestion seraient importants compte tenu des données peu pertinentes et liberticides qu'il contiendrait.

**Nathalie Homobono**, directrice générale de la DGCCRF a rappelé que la loi a été au-delà de la directive européenne car il existait des carences en matière d'information préalable à la vente des crédits. Une enquête de terrain a eu lieu par des agents de la répression des fraudes, sur la publicité avant la vente. 280 lieux de vente ont déjà été contrôlés, et dans 85 % des cas, la loi est bien appliquée. Une prochaine enquête va prochainement être lancée sur la formation des forces de vente, qui est l'essentiel des problèmes rencontrés par les agents de la DGCCRF.

Jean **Yves Forel** de la société Natixis estime que dresser aujourd'hui un bilan de la réforme du crédit à la consommation est un peu prématuré, mais qu'il faudra à terme analyser les effets de la loi sur l'accès au crédit aux populations les plus fragiles, et chercher à savoir si cette réforme permettra une baisse significative du surendettement en France.

Lors de la seconde table ronde, les différents intervenants ont dû répondre à la question « quel crédit à la consommation pour demain ». Pour Madame **Reine Claude Mader** de la CLCV, il faut certes plus d'accès au crédit, mais aussi moins d'excès. L'éducation des consommateurs ne devant pas être contrebalancée par un marketing forcené. Madame Mader propose de créer un observatoire sur les taux d'intérêts pratiqués par les établissements de crédit, et normaliser la présentation des contrats, afin de faciliter le jeu de la concurrence. De même, la CLCV partage l'inquiétude de nombreuses associations de consommateurs, dont la nôtre, sur la pertinence du fichier positif compte tenu de son coût.

Quant à **Annie Gain** présidente du directoire de Cofidis, la vente du crédit à la consommation doit aussi passer par Internet. Sachant que le e-commerce est le canal de distribution à la plus forte progression et un média de communication devenu incontournable. Le député européen Robert Rochefort a voulu rappeler que le e-commerce induit la rapidité et la question se pose sur la capacité de réflexion de l'internaute, où l'impulsivité est grande sur la toile. Il estime aussi que les établissements de crédit doivent changer de stratégie globale par l'octroi de

crédits de meilleur qualité, et en moindre quantité. Les débats se sont conclus par l'intervention d'Emmanuel Constans qui a présidé le comité chargé de préfigurer la création du registre national des crédits aux particuliers. Il estime que le rapport remis au gouvernement répond aux objectifs inscrits dans la loi, à savoir la lutte contre le surendettement et l'amélioration de l'information des prêteurs sur la solvabilité des emprunteurs. Cependant il est conscient qu'un consensus de l'ensemble des acteurs reste encore à trouver, mais serait indispensable, d'autant que l'Union Européenne prépare un texte dans ce sens.

**Sabine Rossignol**  
Juriste

## Réunion de concertation du Médiateur National de l'Energie

**Le 9 novembre 2011, l'ALLDC a participé à la réunion de concertation des associations de consommateurs organisée par le Médiateur National de l'Energie (MNE). Au programme de cette rencontre, l'information à destination des consommateurs notamment à travers la présentation de la 5ème édition du baromètre annuel Energie Info sur l'ouverture des marchés.**

Ce baromètre a été lancé par le MNE et la Commission de Régulation de l'Energie en septembre 2011 dans le cadre d'une enquête téléphonique réalisée auprès de 1500 foyers sur le territoire national. Il ressort de cette enquête que le niveau de connaissance dans le secteur de l'énergie des consommateurs français est relativement précaire (ils sont peu actifs dans la recherche de renseignements) malgré le fait que, globalement, ces derniers se sentent bien informés.

Ainsi, 4 années après l'ouverture du marché à la concurrence : seul 30 % des français savent que les deux fournisseurs historiques EDF et GDF Suez sont deux entreprises distinctes. De plus, 80 % des français ne connaissent pas la procédure à effectuer pour changer d'opérateur énergétique. Toutefois, l'énergie reste une préoccupation importante dans le

budget du foyer : 75 % des français considèrent cette dépense comme une priorité.

L'ensemble des participants à cette réunion a confirmé le déficit d'information des consommateurs sur les questions énergétiques. En effet, le baromètre révèle l'existence d'une grande confusion sur le rôle des fournisseurs (EDF, GDF Suez, Direct Energie...) et des distributeurs (ERDF et GRDF) : 42 % des personnes interrogées n'ont pas su donner une réponse sur le rôle respectif des distributeurs et des fournisseurs. Il en va de même pour la notion de tarifs réglementés de vente ou la confusion perdue chez les consommateurs.

Par ailleurs à cette occasion, le rôle de point de contact des associations de consommateurs a été rappelé dans sa délivrance d'une information juste et éclairée aux consommateurs.

A cette fin, il existe désormais une base de données des décisions de justice pertinentes à utiliser pour le règlement d'éventuel litige. Cette base de données est accessible au public sur le site internet du MNE : [http://www.energie-mediateur.fr/jurisprudence/trouver\\_une\\_jurisprudence.html](http://www.energie-mediateur.fr/jurisprudence/trouver_une_jurisprudence.html)

**Amel Haikem**  
Juriste

## REGION

### La Fête du potiron 2011

**Léo Lagrange Consommation Nord mène depuis 2010 le projet « de la graine à l'assiette... » visant à sensibiliser les habitants du quartier des arbres de la Mitterrie à la qualité de leur alimentation. Dans ce cadre là et en continuité, un potager a été mis en place afin d'y cultiver des légumes de saison.**

Prétexte pour sensibiliser à une alimentation saine et de qualité ce jardin sert également de support d'activités. Ainsi depuis 2010, la fête du potiron est organisée chaque année à l'Oasis avec les agents du LCP (Locaux communaux de proximité), différents services de la ville de Lomme, l'Ecole des Consommateurs de Lomme et Léo Lagrange Consommation Nord. Cette année, des animations ont été réalisées

avec les enfants (notamment par la venue d'une conteuse) et en parallèle, une soupe a été préparée par l'Ecole des Consommateurs. Le groupe s'est réuni le matin dans un local de la ville de Lomme pour préparer la soupe à base de potimarrons, pommes de terre, carottes et oignons. La soupe a ensuite été distribuée à une quarantaine d'enfants ravis. En plus d'un moment convivial et chaleureux, cette action a pour but de faire découvrir le goût de certains légumes que les enfants n'ont pas l'habitude de manger mais également de proposer une alimentation saine de manière originale. Réalisée pour la deuxième année consécutive, la fête du potiron est un moment apprécié par les enfants et le groupe de l'Ecole des Consommateurs.

Ingrid Memboeuf  
Léo Lagrange Consommation Nord

## Les consommateurs mécontents

**Comme nous l'indiquons sur notre site internet, nous ne répondons pas individuellement aux consommateurs qui nous saisissent par le biais du formulaire « vous nous alertez ». Cependant chaque mois, nous tentons de répondre à certains courriels de consommateurs qui nous exposent leurs litiges.**

**Une question :** L'organisme de crédit m'a saisi ma voiture : nous sommes en pleine procédure judiciaire. J'avais souscrit une assurance mais quand j'ai été en licenciement économique et donc dans l'impossibilité de payer les échéances, l'organisme de crédit n'a rien voulu savoir. La voiture coûte 28000€ et elle a été revendue à 24000€. Le créancier me demande de payer les 4000€. Il est sans pitié ! Je trouve cela lamentable !

**Léo répond :** Malheureusement, la vente forcée de votre véhicule n'a pas permis de solder les sommes restant dues au créancier. La différence reste donc à votre charge, même si vous ne disposez plus de votre véhicule. Vous êtes donc tenu au remboursement de l'intégralité du prêt. A ce stade, l'huissier muni d'un titre exécutoire pourrait faire une nouvelle saisie.

**Une question :** Le centre financier me demande de clôturer mon compte sous prétexte que je ne fais pas suffisamment d'opération. Que dois je faire ?

**Léo répond :** La banque peut clôturer votre compte si celui-ci est inactif c'est à dire s'il n'y a aucune opération ni réclamation depuis 10 ans. Les sommes disponibles sont alors versées à la caisse des dépôts et consignations. La banque a également le droit d'effectuer la clôture de votre compte sans avoir à se justifier, moyennant le respect d'un préavis. Néanmoins, si cette clôture vous prive d'un compte bancaire, vous pourrez solliciter les dispositions relatives au droit au compte (article L312-1 du code monétaire et financier).

**Une question :** J'ai fait appel à un déménageur professionnel : mal m'en a pris ! Aucun égard sur ma personne, le personnel ne parle pas français et est incompetent. Résultat : dégâts très importants ; tous les meubles sont cassés et l'électroménager est cabossé. Que puis-je faire ?

**Léo répond :** Tout d'abord, nous espérons que vous avez mentionné ces avaries (les réserves explicites) sur le bon de livraison. Ensuite, il convient d'adresser une lettre de réclamation (appelée protestation) au déménageur par lettre recommandée AR qui liste l'ensemble des dommages et si possible chiffrant le montant de votre préjudice. S'il refuse de vous indemniser, vous devez saisir le tribunal compétent de votre domicile dans le délai d'un an à compter de la livraison (article L133-6 du code de commerce). Enfin, sachez que la responsabilité du déménageur est présumée c'est donc à ce dernier de rapporter la preuve qu'il n'a commis aucune faute.