

Les Cahiers

n° 282
MAI-JUIN 2025

DE L'AFOC

SOMMAIRE

Édito

par Pascal Lagrue
Président

L'ACTU DE L'AFOC

- Mesures de la glycémie : une alerte pour les patients diabétiques (p. 2)
- « Made in ailleurs » (p. 3)
- « 100 % santé », « 70 % fraudeurs » ? (p. 4)
- Cartel du recyclage des véhicules en fin de vie : amendes record (p. 5)
- La précarité énergétique en France : une crise qui s'aggrave (p. 6)
- Frais bancaires : la vigilance reste de mise face aux manquements persistants (p. 7)

EN BREF...

(p. 8)

AGENDA

(p. 8)

Quand les choix de consommation deviennent des actes politiques

Une récente enquête du Crédoc révèle une tendance significative chez les consommateurs français : 18 % boycottent déjà les produits américains, et 27 % envisagent de le faire. A voir...

Ce n'est plus seulement une question de goût ou de prix qui guide le consommateur. Les critères de choix s'enrichissent d'une dimension éthique et politique de plus en plus prégnante. Les conditions de travail souvent décriées, le bilan environnemental parfois désastreux, les inégalités salariales criantes et, de manière plus globale, l'adhésion ou la désapprobation des orientations politiques d'un pays : autant de facteurs qui pèsent désormais dans la balance au moment de remplir son panier. Des plus riches peut-être... Non, l'attrait pour le « Made in France » se renforce, motivant désormais 81 % des Français.

Cette étude révèle une interrogation profonde sur le modèle économique dominant et une aspiration à une consommation plus responsable et alignée avec des valeurs éthiques et sociétales. Reste à voir si cette tendance se confirmera et se traduira par un impact économique significatif à long terme une fois l'actualité américaine passée, mais pour l'heure, le signal envoyé par les consommateurs français est clair : l'origine et les valeurs d'un produit comptent désormais autant, sinon plus, que son prix ou sa simple disponibilité.

AFOC

ASSOCIATION FO CONSOMMATEURS

141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS

TÉL. 01 40 52 85 85

afoc@afoc.net

www.afoc.net



DIRECTEUR DE LA PUBLICATION **Pascal LAGRUE**

ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL MAI 2025

REPRODUCTION AUTORISÉE AVEC MENTION D'ORIGINE

IMPRIMERIE CGT-FO

LA REPRODUCTION TOTALE OU PARTIELLE DES « CAHIERS

DE L'AFOC » N'EST AUTORISÉE QU'À DES FINS NON COM-

MERCIALES ET SOUS RÉSERVE DE L'INDICATION CLAIRE ET

LISIBLE DE LA SOURCE : « CAHIERS DE L'AFOC • 141 AVENUE

DU MAINE • 75014 PARIS •

PRIX À L'UNITÉ 3,50 €

ABONNEMENT POUR 6 NUMÉROS 20 €

MESURES DE LA GLYCÉMIE : UNE ALERTE POUR LES PATIENTS DIABÉTIQUES



La santé publique est un enjeu majeur, particulièrement lorsqu'il s'agit de maladies chroniques telles que le diabète.

En avril, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), en collaboration avec l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM), a mis en garde contre la prolifération de dispositifs prétendant mesurer la glycémie sans piqûre. Ces appareils, bien que présentés comme des avancées technologiques, posent toutefois des risques graves pour la santé des patients diabétiques.

Une promesse trompeuse

Ces dispositifs, souvent vendus sous forme de montres connectées, bagues ou moniteurs placés sur le doigt, se targuent de mesurer la glycémie par simple contact avec la peau. Cependant, aucune fiabilité ni sécurité n'a été démontrée pour ces produits selon les réglementations en vigueur. Les seuls moyens fiables pour contrôler la glycémie restent les capteurs introduits sous la peau ou l'analyse d'une goutte de sang.

Les risques pour les patients

Les conséquences de l'utilisation de ces dispositifs non invasifs peuvent être dramatiques. En fournissant des valeurs erronées de glycémie, ils peuvent empêcher la prise en charge rapide d'une hypoglycémie ou d'une hyperglycémie. Ces situations peuvent conduire à des complications graves, comme des hospitalisations, un coma, voire un décès.

Des pratiques commerciales abusives

Les autorités ont aussi relevé des pratiques frauduleuses dans la commercialisation de ces produits. Certains utilisent illégalement des logos d'organismes tels que l'ANSM ou l'INSERM pour rassurer les consommateurs et inciter à l'achat. Ces usurpations, loin d'être anodines, contribuent à la désinformation et à la mise en danger des patients.

Actions des autorités

Face à ce constat alarmant, la DGCCRF a entrepris de signaler les annonces illicites aux plateformes de commerce en ligne. Plusieurs annonces ont déjà été retirées. Les autorités exhortent les patients à ne plus utiliser la fonction « glycémie » de ces dispositifs et à demander un remboursement auprès du vendeur. Une consultation médicale est recommandée avant toute modification des modalités de suivi de la glycémie.

Vers une prise de conscience collective

Cette situation illustre l'importance de la vigilance des consommateurs et la responsabilité des entreprises dans le respect des normes. Elle pose également une question fondamentale : celle de la confiance accordée à des technologies qui, si mal utilisées, peuvent avoir des conséquences dramatiques. La protection de la santé publique passe par une régulation stricte et une information transparente, afin de garantir que chaque avancée technologique soit une véritable amélioration pour la santé des patients.

« MADE IN AILLEURS »

Avec l'intérêt croissant des consommateurs pour les produits « *Made in France* », la mention de l'origine des biens est devenue un critère clé dans les décisions d'achat des consommateurs intéressés. En réponse à cette tendance, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a mené une enquête sur près de 1 500 professionnels, vendeurs de produits. Les résultats ont mis en lumière un taux d'irrégularités de 16 % quant à l'origine revendiquée des produits.

Ces irrégularités incluent l'usage de mentions injustifiées telles que « Made in France » pour des produits fabriqués à l'étranger, ainsi que l'emploi de symboles comme le drapeau tricolore, pouvant tromper les consommateurs. Ces pratiques non conformes nuisent à la confiance du public et représentent une concurrence déloyale pour les entreprises qui respectent les normes.

Les secteurs sous la loupe

Les contrôles ont particulièrement ciblé des industries emblématiques de la production française, telles que l'ameublement, les jouets, le textile, la literie et les cosmétiques. Des produits affichant des références aux Jeux olympiques de Paris 2024 ont également été examinés. Ces secteurs, souvent exposés à la concurrence internationale, bénéficient de l'attention accrue des autorités pour préserver leur compétitivité.

Un avenir plus transparent ?

À mesure que les consommateurs se montrent plus exigeants, les autorités, à travers des initiatives comme celles de la DGCCRF, jouent un rôle clé dans la promotion de la transparence. Il est essentiel que les professionnels redoublent d'efforts pour s'assurer que leurs affirmations sur l'origine des produits reflètent la réalité. Les abus doivent être sanctionnés.

La lutte contre les allégations trompeuses ne se limite pas à protéger les consommateurs ; elle valorise également les entreprises respectueuses des normes et renforce l'image de qualité des produits fabriqués en France.



« 100 % SANTÉ », « 70 % FRAUDEURS » ?

Le dispositif « 100 % santé » représente une avancée majeure dans l'accès aux soins en France, permettant aux titulaires d'une complémentaire santé solidaire de bénéficier de lunettes, de soins dentaires ou d'audioprothèses sans reste à charge. Cependant, une enquête menée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et restituée début avril révèle que l'application de ce dispositif est entachée de nombreuses irrégularités et dérives commerciales. 79 % des établissements d'optique, 70 % des établissements d'audiologie et 72 % des établissements dentaires présentaient au moins une anomalie en matière d'information du consommateur, dont l'information faite sur le dispositif 100 % santé.

Voici un état des lieux des pratiques constatées et des solutions envisagées.

Les anomalies dans l'application du dispositif

L'enquête a mis en lumière divers manquements dans la présentation et la mise à disposition des produits « 100 % santé » par les opticiens, audioprothésistes et chirurgiens-dentistes :

- Devis incomplets ou inappropriés : certains professionnels ne remplissent pas correctement le devis réglementaire, omettant des informations essentielles telles que le nom du praticien, les modalités de prise en charge ou les détails des matériaux utilisés.
- Manque de visibilité de l'offre : si certains opticiens disposent de présentoirs dédiés, ces derniers sont parfois peu mis en avant, accompagnés d'un étiquetage insuffisant ou inexistant. Les audioprothésistes, quant à eux, négligent parfois de présenter les produits du panier « 100 % santé ».

Dévalorisation et dissuasion

Au-delà des carences d'information, certaines pratiques visent à dissuader les consommateurs de choisir l'offre « 100 % santé »,

- soit par commentaires dévalorisants : les produits du dispositif sont qualifiés de « basiques » ou de « mauvaise qualité ». Des dentistes ont même évoqué une fiabilité limitée des soins, incitant les patients à opter pour des offres plus coûteuses.
- soit par une stratégie de mise en retrait : en minimisant la visibilité de l'offre, certains professionnels favorisent la souscription de prestations non incluses dans le panier « 100 % santé ».

Les fraudes organisées autour du dispositif

Plus grave, le dispositif est également la cible de réseaux criminels exploitant les remboursements « 100 % santé » à des fins frauduleuses :

- par démarchage abusif : des ventes illégales à domicile d'audioprothèses ont été constatées, mettant les consommateurs dans des situations préjudiciables tant sur le plan économique que sanitaire.
- par abus de faiblesse : les consommateurs manipulés se retrouvent équipés d'appareils non conformes, au détriment de leur santé.

La DGCCRF a collaboré avec l'Assurance Maladie pour lutter contre ces pratiques, ouvrant des procédures pénales et transmettant des signalements aux parquets. L'Afoc se portera partie civile le cas échéant dans l'intérêt collectif des consommateurs.

L'Afoc rappelle aux consommateurs l'importance d'exiger un devis détaillé avant toute prestation et met en garde contre les risques des ventes à domicile dans le domaine de l'audioprothèse. À l'avenir, une sensibilisation accrue des professionnels et des sanctions dissuasives contribueront à renforcer la crédibilité et la portée de ce dispositif crucial pour les consommateurs.

CARTEL DU RECYCLAGE DES VÉHICULES EN FIN DE VIE : AMENDES RECORD



La Commission européenne rapporte avoir infligé récemment une amende de 458 millions d'euros à 15 grands constructeurs automobiles et à l'Association européenne des constructeurs automobiles (ACEA).

Cette sanction met en lumière un cartel ayant duré 15 ans, lié au recyclage des véhicules en fin de vie (VFV). Mais quelles en sont les implications pour l'industrie, les consommateurs et l'environnement ?

Une infraction coordonnée sur plusieurs fronts

Le cartel, actif de 2002 à 2017, s'est appuyé sur deux pratiques principales : ne pas payer les démolisseurs pour le recyclage des VFV, considérant cette activité comme suffisamment rentable en elle-même et éviter de promouvoir la proportion de matériaux recyclables dans leurs véhicules, privant les consommateurs d'informations essentielles pour des choix éclairés.

L'ACEA a joué un rôle clé en tant que facilitateur, en organisant des réunions et des échanges entre les entreprises impliquées.

Implications pour les consommateurs et l'environnement

Le comportement des participants au cartel a eu plusieurs conséquences néfastes :

- un manque de transparence : les consommateurs n'ont pas pu évaluer la performance de recyclage des véhicules, ce qui a réduit la pression exercée sur les constructeurs pour aller au-delà des exigences légales.
- des préjudices économiques : les coûts liés au recyclage n'ont pas été assumés comme prévu, ce qui a pu indirectement affecter les consommateurs par des frais cachés ou une qualité moindre du recyclage.
- un impact environnemental : en limitant les investissements dans le recyclage et la réutilisation, le cartel a freiné les avancées en matière de durabilité.

Sanctions et coopérations

La Commission a ajusté les amendes en fonction de la coopération des entreprises dans l'enquête. Par exemple, Mercedes-Benz a bénéficié d'une immunité totale en révélant l'existence du cartel, tandis que Stellantis, Mitsubishi et Ford ont obtenu des réductions pour leur collaboration. L'ensemble des participants ont également admis leur responsabilité, permettant une procédure simplifiée avec une réduction de 10 % des amendes.

Cette affaire met en évidence l'importance de la vigilance face aux pratiques anticoncurrentielles. La Commission encourage les victimes potentielles à demander réparation devant les tribunaux nationaux, en s'appuyant sur ses décisions comme preuves.

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE EN FRANCE : UNE CRISE QUI S'AGGRAVE

En 2024, la France a connu une augmentation alarmante des interventions pour impayés de factures d'électricité et de gaz, marquant la quatrième année consécutive de hausse. Plus de 1,2 million d'interventions ont été recensées, soit une augmentation de 24 % par rapport à l'année précédente. Ces chiffres, révélés par le médiateur national de l'énergie dans une récente publication, mettent en lumière une crise énergétique qui touche de plus en plus de ménages.

Les chiffres clés de la crise

Les interventions pour impayés se divisent en deux catégories principales : la limitation de puissance électrique et les coupures totales d'énergie. En 2024, 937 000 limitations de puissance ont été effectuées, représentant une hausse de 25 %, tandis que 309 000 coupures ont été enregistrées, soit une augmentation de 16 %. L'électricité reste la principale source d'intervention, avec 1 140 990 cas recensés.

Les causes profondes

Cette hausse des interventions est le reflet d'une dégradation de la situation financière des ménages. La flambée des prix de l'énergie, combinée à une inflation généralisée, a plongé de nombreuses familles dans une précarité énergétique accrue. Selon un baromètre récent, 85 % des Français se disent préoccupés par le montant de leurs factures, et 30 % des foyers déclarent avoir souffert du froid dans leur logement.

Les impacts sociaux et économiques

La précarité énergétique a des conséquences profondes sur la qualité de vie des ménages. Les restrictions d'accès à l'énergie affectent non seulement le confort, mais aussi la santé et la dignité des individus. Par ailleurs, les logements mal isolés, souvent qualifiés de « *passoires thermiques* », aggravent la situation. En janvier 2024, on estimait à 5,8 millions le nombre de logements classés F ou G en performance énergétique.

Les solutions envisagées

Face à cette crise, le médiateur national de l'énergie appelle à des mesures urgentes. Parmi elles, le retour à l'automatisme de l'attribution du chèque énergie, interrompue en 2024, et l'interdiction des coupures d'électricité pour impayés. À plus long terme, des efforts accrus en matière de rénovation énergétique sont nécessaires pour réduire le nombre de logements énergivores.

Pour l'Afoc, la hausse des interventions pour impayés est un signal d'alarme qui ne peut être ignoré. Elle appelle à une mobilisation collective pour garantir un accès équitable à l'énergie, tout en s'attaquant aux causes structurelles de la précarité énergétique. La transition énergétique, bien qu'ambitieuse, doit inclure des mesures sociales pour ne laisser personne de côté.



FRAIS BANCAIRES : LA VIGILANCE RESTE DE MISE FACE AUX MANQUEMENTS PERSISTANTS

Les récentes investigations de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) révèlent une réalité préoccupante : malgré les réglementations, les irrégularités liées à la facturation des frais bancaires persistent. L'enquête menée entre 2023 et 2024 auprès de 100 établissements bancaires met en lumière des pratiques abusives qui pénalisent les clients, notamment en cas d'incidents de paiement.

Des infractions récurrentes, un manque de transparence évident

Les anomalies constatées par la DGCCRF soulignent un manque de rigueur de certains établissements bancaires dans l'application des règles les concernant. Parmi les infractions les plus fréquentes, on retrouve :

- la facturation de commissions d'intervention indues (frais prélevés sans justification, alors qu'aucun incident de compte n'est survenu) ;
- le non-respect des plafonds desdites commissions : réglementairement plafonnées à 8 euros par opération et 80 euros par mois (et respectivement 4 et 20 euros pour les clients fragiles), elles sont parfois dépassées ;
- la facturation de frais de rejet abusifs, en cas de chèque(s) sans provision par exemple, indûment cumulés avec les commissions d'intervention, alors qu'ils devraient être inclus ;
- un défaut d'information tarifaire : le Document d'Information Tarifaire (DIT) n'est pas toujours mis à disposition des clients et du public alors qu'il est obligatoire depuis 2019.

Pour l'Afoc, ces manquements soulignent également la nécessité d'un contrôle renforcé dans le temps des pratiques bancaires.

Les clients fragiles, premières victimes des abus

Les clients en situation de fragilité financière sont particulièrement vulnérables face à ces pratiques abusives. Les plafonds spécifiques qui leur sont accordés sont parfois bafoués, aggravant leur situation déjà précaire. Il est impératif que les banques fassent preuve d'une plus grande vigilance à l'égard de cette clientèle.

Que faire en cas de frais abusifs ?

Si vous constatez des frais sur votre compte, il est important de réagir rapidement :

- renseignez-vous sur les tarifs bancaires de votre établissement,
- le cas échéant, contestez les frais abusifs auprès de votre banque,
- en cas de litige, faites appel au médiateur bancaire.

L'Afoc rappelle que le ministère de l'Économie des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique a mis en place plusieurs mesures pour encadrer les frais bancaires. Depuis 2014, les frais pour dépassement de découvert sont plafonnés à 8 euros par opération et 80 euros par mois pour les personnes n'agissant pas pour des besoins professionnels. Pour les personnes en situation de fragilité financière, ces frais sont limités à 4 euros par opération et 20 euros par mois si elles souscrivent à une offre spécifique.

Le décret n° 2007-1611 du 15 novembre 2007 a également instauré un plafond de 30 euros pour les frais applicables aux incidents de paiement, comme le rejet d'un chèque d'un montant inférieur ou égal à 50 euros.

Le ministère a également créé un comparateur gratuit des tarifs bancaires qui permet aux consommateurs de comparer les frais facturés par les différents établissements bancaires.

En outre, depuis 2019, les banques sont tenues d'appliquer un plafond de 25 euros par mois de frais d'incidents bancaires pour les clients en situation de fragilité financière.

Des prestations funéraires plus claires

À partir du 1^{er} juillet 2025, les opérateurs funéraires en France devront adopter un nouveau modèle de devis, conçu pour améliorer la transparence et protéger les consommateurs. Cette réforme, issue d'une concertation entre les autorités, les associations de consommateurs et les professionnels du secteur, marque une étape importante dans la régulation des prestations funéraires.

Le nouveau modèle de devis introduit plusieurs modifications majeures :

- Distinction claire des prestations : les prestations obligatoires, comme la fourniture d'un cercueil avec ses poignées et la réalisation des inhumations ou crémations, seront séparées des prestations facultatives, telles que les soins de conservation ou les cérémonies funéraires.
- Adaptation aux circonstances : certaines prestations, comme les cercueils hermétiques ou les housses mortuaires, deviendront obligatoires selon les circonstances spécifiques du décès.
- Information renforcée : les consommateurs seront informés de la possibilité de vérifier si le défunt avait souscrit une assurance obsèques via l'AGIRA, ainsi que des délais légaux pour les inhumations et crémations.

≡ agenda ≡

MAI

- 13 Assemblée générale de l'AFOC 36
- 15 Assemblée générale de l'AFOC 56
- 15 Assemblée générale de l'AFOC 82
- 20 Bureau de l'AFOC nationale
- 22 Assemblée générale de l'AFOC 71
- 28 Webinaire « *Tout savoir sur le dépannage* »

JUIN

- 3 Assemblée générale de l'AFOC 46
- 26 Assemblée générale de l'AFOC 16

Bulletin d'adhésion

J'adhère à l'AFOC nationale :

Nom : Prénom :

Particulier : 50 € Association de locataires : 80 €

En respect des règles de protection de vos données personnelles édictées par le RGPD, j'autorise l'AFOC à utiliser mon nom et mon adresse pour les besoins strictement limités à la durée de mon abonnement.

Votre contact pour l'exercice de vos droits d'accès, rectification, opposition et effacement est Bernard Giusti : bgiusti@afoc.net

Date : signature :

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