

Les Cahiers

n° 278

SEPTEMBRE-OCTOBRE 2024

DE L'AFOC

SOMMAIRE

Édito

par David Rousset
Secrétaire général

L'ACTU DE L'AFOC

- Attention aux sites d'aide aux démarches administratives (p. 2)
- Frais bancaires et succession : un encadrement souhaitable (p. 3)
- Banques : hausse du nombre de clients en situation de fragilité financière (p. 4)
- PEA, toujours en tête des réclamations des épargnants (p. 5)
- Des arnaques financières renouvelées et multipliées (p. 6)
- Etiquettes des textiles et chaussures : la moitié des articles contrôlés en anomalie (p. 7)

EN BREF...

(p. 8)

AGENDA

(p. 8)

Pouvoir d'achat et inflation : des signaux encourageants ?

L'évolution du pouvoir d'achat en 2024 est un sujet d'une importance capitale pour les consommateurs qui ont connu des fluctuations économiques significatives ces dernières années.

Au second trimestre de l'année, le produit intérieur brut (PIB) a connu une croissance modeste de 0,3 %, après une augmentation de 0,2 % au premier trimestre, tandis que le pouvoir d'achat des ménages a progressé de 0,5 % par unité de consommation. C'est peu mais positif.

Cependant, signe des temps difficiles ou perçus comme tels, les dépenses de consommation des ménages sont en baisse (-0,5 % en juin dernier), après avoir ralenti sur les 6 derniers mois. Cette baisse est due à une diminution de la consommation d'énergie, notamment de carburant (-1,9 %) et, dans une moindre mesure, de la consommation alimentaire (-0,7 %). Première conséquence, le taux d'épargne des ménages a augmenté, s'établissant à 17,6 % de leur revenu disponible brut (RDB), contre 17,2 % au trimestre précédent, reflétant une prudence face à l'incertitude économique future ; la seconde, de nombreux prix ont baissé dans les supermarchés par rapport à l'an dernier ; 0,2 % selon l'INSEE. Insuffisant pour changer les comportements d'achat, mais encourageant.

Rien ne garantit un avenir serein ayant un impact favorable sur le pouvoir d'achat. Il est donc essentiel de continuer à revendiquer des mesures de soutien et de régulation des prix et des loyers.

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 SEPTEMBRE 2024

REPRODUCTION AUTORISÉE AVEC MENTION D'ORIGINE

IMPRIMERIE CGT-FO

LA REPRODUCTION TOTALE OU PARTIELLE DES « CAHIERS

DE L'AFOC » N'EST AUTORISÉE QU'À DES FINS NON COMMERCIALES ET SOUS RÉSERVE DE L'INDICATION CLAIRE ET

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

DU MAINE • 75014 PARIS • PRIX À L'UNITÉ 3,50 €

ABONNEMENT POUR 6 NUMÉROS 20 €

ATTENTION AUX SITES D'AIDE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Il est important de faire preuve de prudence lors de l'utilisation de sites internet d'aide aux démarches administratives. En effet, de nombreux sites commerciaux proposent des services payants pour aider à réaliser ces démarches, mais ils peuvent parfois entretenir la confusion avec les sites officiels et s'affranchir des obligations du code de la consommation.

Ces sites peuvent utiliser des logos officiels, la Marianne tricolore réservée aux services de l'État, des termes administratifs pour faire croire au consommateur qu'il est sur un site officiel ou agréé alors qu'il s'agit de sites commerciaux d'aide à la constitution de dossiers administratifs. De plus, l'information sur le droit de rétractation de 14 jours liés aux achats en ligne fait souvent défaut.

Les problèmes sont malheureusement récurrents ; ainsi la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a mené en 2020, 2021 et 2022 de nombreux contrôles, réitérés en 2024 compte tenu du nombre important d'irrégularités les concernant : pratiques commerciales trompeuses (mise en avant d'un agrément préfectoral pour l'immatriculation de véhicules sans en être titulaire ou sans en respecter les conditions), prix pas forcément affichés ou faussement gratuit, absence d'information constatée à de nombreuses reprises concernant le recours possible au médiateur de la consommation ou sur les coordonnées exactes du professionnel, numéros surtaxés pour le traitement des demandes des clients... Sur 41 sites contrôlés en 2020, plus de la moitié ont fait l'objet d'un avertissement, d'une injonction ou d'un procès-verbal, action qui n'a pas suffi puisque la même proportion de professionnels contrôlés en 2022 étaient encore en infraction.

La DGCCRF a prévu de renouveler son enquête en 2024 sur les sites d'aide aux démarches administratives qui font toujours l'objet de signalements sur le site [signalconso](http://signalconso.fr).

L'Afoc rappelle que plus de 80 % des démarches administratives peuvent être faites en ligne de façon gratuite sur les sites officiels référencés sur service-public.fr

L'Afoc rappelle aussi qu'il existe aussi des « *faux sites administratifs en ligne* » dans le but de tromper les utilisateurs et de recueillir indûment leurs informations personnelles ou financières. Il est crucial de savoir identifier ces faux sites pour se protéger contre la fraude en ligne. Voici quelques indicateurs clés :

- Vérification de l'URL : les faux sites peuvent avoir une adresse web qui ressemble à celle d'un site officiel, mais avec de légères variations orthographiques ou l'utilisation d'un domaine différent.
- Absence de sécurisation : recherchez le cadenas à côté de l'URL qui indique que le site est sécurisé par un certificat SSL.
- Fautes de frappe et erreurs grammaticales : les sites officiels ont des normes élevées pour le contenu publié ; les erreurs flagrantes sont donc suspectes.
- Demandes inhabituelles : soyez vigilant si le site demande des informations qui ne sont généralement pas requises (numéro de carte bancaire, de sécurité sociale, de passeport...).

Pour éviter d'être victime de ces escroqueries, suivez ces étapes :

- Utilisez des sources officielles : accédez toujours aux services administratifs en ligne via les liens fournis par les sources gouvernementales officielles.
- Ne partagez pas vos données sensibles : ne fournissez jamais vos informations personnelles ou financières sans vérifier l'authenticité du site.
- Utilisez un logiciel antivirus : assurez-vous que votre ordinateur est protégé par un logiciel antivirus à jour.

La vigilance est la clé pour se protéger contre les faux sites administratifs en ligne. En restant informé et prudent, vous pouvez naviguer sur Internet en sécurité et éviter les pièges tendus par les fraudeurs.

FRAIS BANCAIRES ET SUCCESSION : UN ENCADREMENT SOUHAIBLE

Avant la dissolution de l'Assemblée Nationale, une proposition de loi visant à réduire et à encadrer les frais bancaires sur succession avait été adoptée par le Sénat en première lecture le 15 mai dernier. Cette initiative doit être saluée car actuellement, ces frais ne sont pas réglementés. Librement déterminés par les banques, ils sont très variables selon les établissements, y compris au sein d'un même groupe bancaire, et vont du simple au sextuple. Fin 2023, ils s'élevaient à 291 euros en moyenne, en hausse de 25 % par rapport à 2021 et de 50 % par rapport à 2012.

La proposition de loi entendait mettre fin à l'opacité et à la grande disparité des frais bancaires de succession qui, pour son auteure, « sont déconnectés des coûts réellement supportés par les banques ». Voici quelques points clés de cette proposition :

- Aucun frais pour certaines opérations : les opérations liées à la clôture des comptes du défunt ne peuvent faire l'objet d'aucun frais par l'établissement bancaire dans certains cas, comme dans les successions simples ou lorsque le montant total des soldes des comptes et produits d'épargne est inférieur à un seuil fixé annuellement (5 909 euros actuellement selon un arrêté de 2015).
- Plafonnement des frais : dans les autres cas, les frais liés à la clôture des comptes et produits d'épargne peuvent être prélevés, mais ils devaient être plafonnés à 1 % du montant total des soldes des comptes et de la valorisation des produits d'épargne du défunt, avec un montant maximum fixé par décret et selon un barème dégressif.
- Protection des mineurs : si le détenteur des comptes et produits d'épargne est mineur à la date du décès, aucun frais n'est prélevé.

Cette proposition de loi visait à alléger le fardeau financier des héritiers lors de la succession, en particulier dans les situations où les frais bancaires peuvent être considérés comme excessifs ou injustifiés. Le gouvernement avait privilégié, dans un premier temps, la concertation avec le secteur bancaire, qui devait se traduire par un « accord volontaire de place ». Cet accord n'a pas vu le jour.

Espérons que ce texte ou son contenu soit de nouveau à l'examen du parlement afin d'être adopté.



BANQUES : HAUSSE DU NOMBRE DE CLIENTS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE



En 2023, une augmentation du nombre de clients identifiés comme financièrement fragiles a été observée dans le secteur bancaire.

Selon le rapport annuel de l'observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) paru le 26 juin dernier, environ 4,3 millions de clients en situation de fragilité financière ont bénéficié de mécanismes de protection mis en place par les banques pour prévenir le surendettement tels que le plafonnement automatique des frais d'incidents bancaires (à hauteur de 25 euros par mois), le droit au compte, l'accès au microcrédit ou encore la proposition de souscription d'une offre bancaire réglementaire dite « *offre spécifique clientèle fragile* » (OCF).

Cela représente une hausse de 4 % par rapport à 2022. 88 % des clients fragiles ont été détectés selon des « *critères préventifs* », reposant sur le fonctionnement du compte bancaire. En effet, depuis la loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013, les banques ont l'obligation de mettre en place un dispositif de détection et de protection de leurs clients financièrement fragiles.

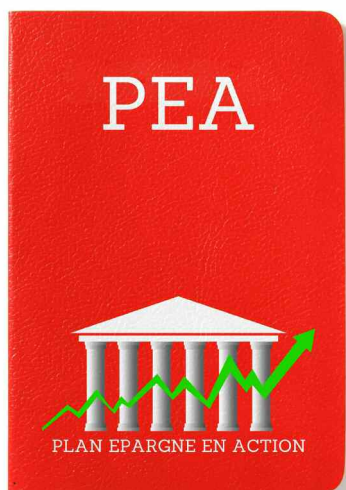
Il s'agit d'une étape préalable à la mise en œuvre des mesures de protection spécifiques précitées dont la plus importante est « *l'offre spécifique clientèle fragile (OCF)* » qui inclut des services et des moyens de paiement de nature à limiter les frais en cas d'incidents de paiement. Les clients sont libres de l'accepter ou non ; l'Afoc conseille d'y souscrire car les frais d'incidents pour les clients identifiés comme fragiles diminuent. Ils étaient en moyenne de 113 euros par an, soit une baisse de 4,8 % par rapport à 2022 et de 25 % par rapport à 2019. D'ailleurs, l'OCF a compté plus d'un million de bénéficiaires fin 2023, en progression constante (+24 % par rapport à 2022 et +168 % sur les cinq dernières années).

On notera par ailleurs que malgré le droit au compte bancaire en France, environ une personne sur dix n'a pas pu malheureusement ouvrir de compte dans l'établissement désigné par la banque de France en raison de la complexité des démarches ou de la difficulté à obtenir un rendez-vous avec la banque.

Le rapport de l'observatoire pointe également de manière inquiétante une hausse du surendettement. 121 617 dossiers ont été déposés auprès des commissions de surendettement en 2023 (+8 % par rapport à 2022). Ce chiffre reste, néanmoins, en-dessous des niveaux observés en 2019. Selon l'OIB, cette augmentation des dépôts de dossiers peut s'expliquer par le contexte économique difficile, la hausse du chômage et le niveau élevé d'inflation. Certains départements affichent un taux de dépôt de dossiers de surendettement bien plus élevé que la moyenne nationale. Il s'agit des départements marqués par la désindustrialisation, tels que l'Aisne, le Pas-de-Calais et le Nord ou des départements périurbains du centre de la France.

Le surendettement continue de toucher davantage les femmes, les personnes seules, les familles monoparentales, les personnes en recherche d'emploi, les employés ou les ouvriers. La majorité des ménages surendettés (88 %) sont locataires ou hébergés à titre gratuit et vivent sous le seuil de pauvreté (58 %) ou avec un niveau de vie inférieur au SMIC net mensuel (69 %).

PEA, TOUJOURS EN TÊTE DES RÉCLAMATIONS DES ÉPARGNANTS



Autorité publique indépendante, l'Autorité des marchés financiers (AMF) est chargée de veiller à la protection de l'épargne investie en produits financiers, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés. En son sein, un dispositif de médiation a été mis en place pour accueillir les réclamations des épargnants auprès des établissements financiers.

Le médiateur de l'AMF a publié au début du mois de juin son rapport pour l'année écoulée. Il apparaît que ce dernier a enregistré un nombre de saisines toujours très élevé avec 1 922 demandes, soit environ 500 dossiers de plus qu'avant la crise sanitaire. Bonne nouvelle pour les épargnants : les propositions émises par le médiateur sont restées largement favorables aux demandeurs (à 59 %) et ont recueilli un fort taux d'adhésion : 95 % des avis favorables aux épargnants ont été suivis par les professionnels. Sur l'ensemble des dossiers ayant donné lieu à une proposition favorable, dans les deux tiers des cas le demandeur a obtenu que son instruction soit exécutée, et dans un tiers des cas le préjudice a été réparé par une indemnisation financière pour un montant total s'élevant à 1.167.539 euros.

Les litiges liés au plan d'épargne en actions (PEA) demeurent le 1^{er} motif de saisine. Ceux relatifs aux SCPI, au financement participatif (crowdfunding) immobilier et aux crypto-actifs poursuivent une très forte hausse.

Le PEA a fait apparaître de nouvelles problématiques : les deux tiers des dossiers restent liés au délai de transfert d'un plan en cas de changement d'établissement. Aussi, le médiateur recommande d'harmoniser les exigences administratives des établissements gestionnaires de Plan d'Épargne en Actions et de réduire les délais de réponse entre établissements en cas d'incomplétude des demandes de transfert.

L'épargne salariale est restée un domaine qui a mobilisé la médiation eu égard aux enjeux humains, juridiques et réglementaires que cette thématique soulève (18 % du total des saisines). Les débloquages anticipés demeurent le motif principal de réclamation, représentant plus du tiers des demandes et dont certains dossiers ont révélé des questions inédites.

Après avoir doublé en 2021 à la suite de la crise sanitaire, les dossiers clos en matière d'ordres de bourse ont diminué de façon significative, bien qu'ayant continué à engendrer des problématiques complexes.

En 2023, la conjoncture a fait bondir le nombre des litiges liés aux SCPI et au crowdfunding immobilier. Le doublement des saisines concernant les SCPI a principalement porté sur les délais d'exécution des demandes de rachat et la dépréciation des parts.

S'agissant des crypto-actifs, le nombre de litiges a poursuivi une forte hausse. Ces litiges sont en partie liés à l'accroissement du nombre des plateformes enregistrées par l'AMF en tant que prestataire de services sur actifs numériques (PSAN) qui étaient d'une centaine à fin 2023.

Pour en savoir plus : Site de l'AMF <https://www.amf-france.org>

DES ARNAQUES FINANCIÈRES RENOUVELÉES ET MULTIPLIÉES

Comme tous les ans depuis sa création en 2010, le Pôle commun Assurance Banque Épargne de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ; l'ACPR est est l'organe de supervision français de la banque et de l'assurance) et l'AMF (Autorité des marchés financiers) présente son rapport annuel à l'occasion d'une conférence de presse. Cette année, le rapport annuel a été publié le 12 juin 2024 et pointe particulièrement la recrudescence des arnaques financières au détriment des épargnants.



Le rapport note que nous sortons progressivement de deux années d'inflation plus forte et de taux d'intérêt plus élevés, qui ont modifié les attentes des épargnants et l'offre de produits d'épargne. La digitalisation croissante du secteur financier et le développement de l'intelligence artificielle représentent des opportunités pour les épargnants mais peuvent également fragiliser les moins avertis et accroître le risque de fraude.

En 2023, 15 % des Français déclarent avoir déjà été victimes d'une escroquerie sur un placement financier, ce taux atteint 35 % chez les moins de 35 ans. Aussi, l'ACPR et l'AMF alertent sur de nouvelles techniques comme le « *spoofing* » (usurpation du numéro de téléphone d'une banque ou d'une autorité), le « *quishing* » (faux QR code) ou encore les usurpations d'identité. Parmi les nouvelles tendances de fraudes, les autorités relèvent la multiplication de faux contrats en financement participatif ainsi que de nombreuses offres d'investissements frauduleuses dans les énergies renouvelables, les EHPAD ou encore dans des parkings équipés de bornes de recharge électrique.

Les pratiques frauduleuses ne sont pas marginales ; en 2023, les autorités ont inscrit 1 350 noms de sites ou d'acteurs non autorisés sur leurs cinq listes noires publiées sur le site Assurance Banque Épargne Info Service (ABEIS), parmi lesquelles près de 965 cas d'usurpation d'identité.

Pour information, l'ACPR et l'AMF disposent de sites internet à la fois point d'entrée et mine d'informations sur les produits financiers, des informations et conseils afin d'aider les clients, épargnants et investisseurs du secteur financier à effectuer les bons choix.

Pour en savoir plus :

- Assurance-Banque-Épargne Info Service : <https://www.abe-infoservice.fr> ou appeler au 0811 901 801 du lundi au vendredi de 8h à 18h (service 0,05€/min + prix d'un appel).
- AMF : <https://www.amf-france.org/> ou appeler AMF Épargne Info Service au 01 53 45 62 00 du lundi au vendredi de 9h à 12h30. ACPR : <https://acpr.banque-france.fr>

ETIQUETTES DES TEXTILES ET CHAUSSURES : LA MOITIÉ DES ARTICLES CONTRÔLÉS EN ANOMALIE



Les services de la répression des fraudes (DGCCRF) ont publié récemment les résultats d'une enquête dans le secteur des textiles et des chaussures pointant des manquements significatifs quant à la loyauté des informations fournies aux consommateurs et la sécurité des articles mis sur le marché.

Sur plus de 800 établissements contrôlés, près de la moitié présentaient des anomalies, entraînant une série d'avertissements, d'injonctions, et dans certains cas, des amendes administratives et des procès-verbaux pénaux.

Les infractions comprenaient des défauts d'étiquetage, des pratiques commerciales trompeuse sur les qualités des produits (faux cuir notamment) ou allégations environnementales induisant en erreur, et la mise en circulation de produits dangereux (allergies dues à la teneur des substances chimiques employées), notamment pour les enfants (risques d'étranglements dus à la présence de cordon).

Cette enquête souligne l'importance de la vigilance et de la conformité réglementaire dans l'industrie de la mode et met en lumière la nécessité d'une surveillance accrue pour protéger les consommateurs.

L'Afoc rappelle aux consommateurs la prudence lors de l'achat de textiles et de chaussures, en vérifiant l'exactitude des étiquetages et la réputation des marques. L'Afoc rappelle également l'existence d'un guide pratique des allégations environnementales, publié en 2023 par la DGCCRF et le Conseil National de la Consommation, qui doit faciliter l'appropriation par les professionnels des nouvelles exigences en la matière.

Pour en savoir plus : Derrière l'étiquette : la sécurité et la loyauté des textiles et chaussures



EN BREF...

La consommation de produits alimentaires respectueux de l'environnement est fortement liée au budget des ménages, selon une récente enquête du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc), publiée en juin 2024.

Les personnes ayant un diplôme supérieur à Bac+2 et appartenant à des ménages aisés, en achetant des produits bio, locaux, de saison, ont des comportements alimentaires impactant moins l'environnement. Ce type de consommation est en effet plus coûteuse et nécessite des revenus élevés.

Les personnes qui disposent de revenus plus faibles sont en « *retrait par rapport à l'impact sur l'environnement que pourrait avoir leur consommation alimentaire* » (40 % des ouvriers ne consomment jamais de produits bio, contre 11 % des cadres).

Mais pour toutes les classes sociales, les aspirations à consommer des produits alimentaires impactant moins l'environnement ont particulièrement diminué ces dernières années du fait de l'inflation.

L'étude pointe également que les ménages les plus modestes aspirent aussi à « *limiter l'impact de l'alimentation sur l'environnement* ». Réduire le gaspillage, faire son compost, congeler les restes alimentaires... Certaines attitudes qui ne nécessitent pas de surcoût pour les personnes peuvent préserver l'environnement et contrairement à l'achat de produits de type bio ou de production locale, ces comportements sont restés stables dans le temps et les écarts entre catégories sociales sont moindres.

≡ agenda ≡

SEPTEMBRE

13 AG AFOC 28

24 au 26 Congrès USH à Montpellier

OCTOBRE

14 Commission logement social

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

AFOC