

Les Cahiers

n° 279

NOVEMBRE-DECEMBRE 2024

DE L'AFOC

SOMMAIRE

Édito

par David Rousset
Secrétaire général

L'ACTU DE L'AFOC

- Attention aux fausses offres de prêt immobilier ou rachat de crédit (p. 2)
- Black friday et cyber monday : what do you expect ? (p. 3)
- Les contrats d'assurance obsèques : vers plus de transparence et de protection (p. 4)
- Les appels téléphoniques frauduleux désormais interdits ? (p. 5)
- Lutte contre la fraude dans le secteur de la rénovation énergétique (p. 6)
- Les emballages alimentaires, dangereux pour la santé ? (p. 7)

EN BREF...

(p. 8)

AGENDA

(p. 8)

Sécurité numérique : une atteinte à la confiance des consommateurs

Alors que les cyberattaques se multiplient et gagnent en sophistication, la question de la responsabilité de l'État et des entreprises dans la protection des citoyens et consommateurs se pose avec acuité tant leur sécurité numérique est menacée.

En 2024, près de 9 Français sur 10 ont été victimes d'une menace et 73 % ont été exposés à l'hameçonnage selon l'Institut National de la Consommation. Les données nominatives de la majorité des Français sont en ligne illégalement et pas une société commerciale ou un service public ne semble pouvoir échapper aux cyberattaques : Boulanger, Darty, SFR, l'assurance vieillesse, France Travail, Free mobile...

Pire, les données dérobées incluent désormais des éléments bancaires, des numéros de carte SIM... en attendant les échanges d'emails ?

Cependant, pas ou peu de communication publique des entreprises touchées pour s'en expliquer, encore moins d'excuses ; alors quant aux indemnisations des clients et usagers...

Ces défaillances ont pourtant des conséquences directes sur la vie des citoyens : les données personnelles sont de plus en plus vulnérables, exposant les individus au vol d'identité et aux fraudes, les cyberattaques peuvent paralyser des services essentiels comme l'administration, la santé ou l'énergie.

La multiplication des incidents érode la confiance des consommateurs et usagers dans les entreprises et les institutions. Bâtir un avenir numérique plus sûr est une affaire prioritaire de l'Etat.

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 NOVEMBRE 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 FAUSSES OFFRES DE PRÊT IMMOBILIER OU RACHAT DE CRÉDIT

Dans une communication du 4 octobre 2024, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR : autorité administrative qui au sein de la Banque de France contrôle les secteurs de la banque et de l'assurance) alerte le public sur la recrudescence ces dernières semaines de fausses offres de prêt immobilier ou de rachat de crédit qui peuvent entraîner un risque de pertes importantes pour les victimes.

Le plus souvent, les victimes sont contactées par téléphone ou courriel après avoir répondu à des publicités sur les réseaux sociaux ou des faux sites de comparateurs de crédits. Elles sont ensuite démarchées par téléphone et par courriel par des escrocs qui se présentent comme appartenant au personnel de courtiers autorisés à exercer en France.

S'agissant des fausses offres de rachat de crédit, très souvent les victimes ont réalisé récemment des travaux de rénovation énergétique (panneaux solaires, pompes à chaleur, isolation, etc...). Elles sont démarchées, par téléphone ou par courriel, pour leur proposer un rachat de crédit par des personnes se présentant, là encore, comme appartenant au personnel de courtiers autorisés à exercer en France, voire du ministère de la Transition écologique. Les victimes vont ensuite transmettre tous les éléments nécessaires à la réalisation d'une demande de prêt. Lorsque le crédit est octroyé et les fonds débloqués, les victimes sont invitées à faire un virement pour solder le premier crédit. En réalité, le compte désigné est celui de l'escroc et les victimes se retrouvent à devoir rembourser leur ancien crédit mais également le nouveau.

L'ACPR rappelle utilement qu'avant de répondre à une offre de crédit immobilier ou de rachat de crédit, il est prudent de vous assurer que votre interlocuteur est bien employé par la société à laquelle il se réfère en effectuant un contre-appel au siège de cette société à partir d'un numéro que vous avez trouvé par vos propres moyens.

Par ailleurs, les escrocs utilisent de multiples noms de domaine ressemblant à ceux des établissements ou des courtiers autorisés à exercer en France. A ce titre, l'ACPR publie des listes noires recensant les noms de domaine ayant déjà été identifiés dans le cadre d'offres frauduleuses et recommande de les consulter pour vérifier que le site concerné n'y figure pas. Si vous avez été victime, l'ACPR vous invite à déposer une plainte dans les meilleurs délais.

ACPR : <https://acpr.banque-france.fr/>



BLACK FRIDAY ET CYBER MONDAY : WHAT DO YOU EXPECT ?

Selon les informations disponibles à ce jour, le Black Friday 2024 aura lieu le vendredi 29 novembre 2024.

On rappellera que le Black Friday est un événement commercial qui consiste en des promotions présentées comme exceptionnelles proposées par les marques durant tout le weekend.



Le terme « *Black Friday* » a été popularisé en 1961 par les policiers de Philadelphie, qui l'ont utilisé pour décrire les embouteillages causés par les acheteurs. Malgré son origine américaine, l'événement a connu un grand succès en France, notamment en ligne.

Il est également à noter que le Cyber Monday 2024 aura lieu le lundi 3 décembre 2024, permettant aux consommateurs de poursuivre leurs achats en ligne.

Dans un rapport paru l'an dernier intitulé « *Le Black Friday, un condensé des ambivalences face à la consommation* », le CREDOC (Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie) explore les contradictions et dilemmes que cet événement commercial suscite chez les consommateurs. D'un côté, il représente une opportunité pour les consommateurs de réaliser des économies importantes sur des produits souvent coûteux, ce qui est particulièrement apprécié en période d'inflation. En moyenne, les ménages dépensent environ 6 milliards d'euros lors de cette journée de promotions.

Cependant, cette frénésie d'achats soulève également des questions sur la surconsommation et ses impacts environnementaux. 85 % des Français associeraient le Black Friday à la surconsommation. De plus, bien que certains consommateurs cherchent à « *consommer mieux* » en privilégiant des produits durables, cette tendance reste souvent limitée aux classes sociales plus aisées.

Malgré cette perception, près de la moitié des personnes interrogées envisagent de faire des achats lors de cet événement pour se faire plaisir ou réaliser des économies. Cette ambivalence révèle les tensions entre le désir de consommer et les préoccupations environnementales croissantes.

En réponse à ces préoccupations, l'Afoc revendique un encadrement plus strict des pratiques publicitaires et promotionnelles, ainsi qu'une meilleure éducation et sensibilisation à des comportements de consommation respectueux de l'environnement.

LES CONTRATS D'ASSURANCE OBSÈQUES : VERS PLUS DE TRANSPARENCE ET DE PROTECTION

Les contrats d'assurance obsèques sont des dispositifs financiers permettant aux individus de préparer à l'avance les dépenses liées à leurs funérailles, afin de soulager leurs proches du fardeau financier et organisationnel que cela représente.

La garantie principale est le versement d'un capital aux bénéficiaires désignés, qui est destiné à financer les frais d'obsèques. Ce capital peut varier de quelques milliers à plusieurs dizaines de milliers d'euros, selon les termes du contrat. En plus de cette somme, les contrats peuvent inclure des services d'assistance, tels que le soutien dans les démarches administratives, le rapatriement du corps en cas de décès à l'étranger, ou encore un accompagnement psychologique pour les proches.

Certains contrats permettent également au souscripteur de définir les détails de la cérémonie funéraire, assurant ainsi que ses dernières volontés soient respectées. Il est important de noter que les contrats d'assurance obsèques ne sont pas des placements financiers, mais des produits d'assurance prévoyance conçus pour alléger le fardeau financier des proches après le décès du souscripteur.

Il est donc essentiel pour les futurs souscripteurs de bien comprendre les termes et les garanties incluses dans leur contrat, afin d'éviter toute incompréhension ou surprise au moment du besoin.

Pour cela, l'Afoc conseille de bien comparer les offres et de lire attentivement les conditions générales et particulières de chaque contrat proposé.

A cette fin, le 15 octobre dernier, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF), au sein duquel siège l'Afoc en représentation des consommateurs, a adopté un avis visant à améliorer la transparence et la protection des consommateurs dans ce domaine.

Selon le comité, on compte actuellement 5,3 millions de contrats obsèques, dont 81 % sont des contrats en capital (fonds versés à un bénéficiaire désigné, un proche ou un opérateur funéraire) et 19 % en prestations (fonds versés à un opérateur funéraire qui organise les obsèques selon la volonté de l'assuré). L'encours moyen du capital garanti est de 4 090 euros.

À partir de juillet 2025, les assureurs seront tenus de fournir des informations plus claires et détaillées avant toute souscription, notamment à travers des tableaux standardisés présentant le montant cumulé des cotisations en fonction de l'âge du souscripteur.

Cette initiative fait suite à des constatations de pratiques jugées parfois abusives, telles que des délais de carence excessifs ou des cotisations dépassant le capital garanti.

Le CCSF a également souligné l'importance d'une meilleure information des souscripteurs, qui devraient bénéficier d'une présentation claire de la valeur de rachat du contrat et des options alternatives au paiement à vie des cotisations. Ces mesures visent à encadrer les pratiques du marché et à assurer une meilleure adéquation des contrats d'assurance obsèques avec les besoins de financement des assurés.

LES APPELS TÉLÉPHONIQUE FRAUDULEUX DÉSORMAIS INTERDITS ?



**Alerte
vigilance**

**ESCROQUERIES
N'EN PAYEZ PAS
LE PRIX**

On pourrait le croire : depuis le 1^{er} octobre, les autorités françaises, en collaboration avec les opérateurs téléphoniques, ont mis en place un dispositif inédit visant à bloquer en masse ces appels indésirables qui empoisonnent le quotidien de millions de consommateurs.

Ces dernières années, malgré tous les dispositifs mis en place, les arnaques téléphoniques se sont multipliées, prenant des formes toujours plus sophistiquées. Des faux techniciens, des faux huissiers, des faux employés de banque... Les escrocs n'hésitent pas à user de tous les stratagèmes pour soutirer de l'argent à leurs victimes ou obtenir des informations sensibles. Ces pratiques illicites ont non seulement un impact financier considérable mais génèrent également un sentiment d'insécurité chez les personnes âgées et les plus vulnérables.

Face à cette situation, les pouvoirs publics ont décidé de passer à l'offensive. Le dispositif mis en place repose sur des technologies sophistiquées permettant d'identifier en temps réel les numéros d'appel frauduleux. Ces appels doivent désormais être déroutés avant qu'ils ne sonnent sur l'appareil ciblé, empêchant ainsi les escrocs de joindre leurs victimes.

Cette disposition issue de la loi Naegelen du 24 juillet 2020 doit permettre de lutter contre le spoofing, une technique des cyber-délinquants qui leur permet de s'attribuer le numéro de téléphone d'un tiers de confiance, la banque de la victime contactée par exemple, afin d'escroquer cette dernière en se faisant passer pour un conseiller bancaire.

Malheureusement, si cette mesure constitue une avancée majeure, elle ne saurait à elle seule suffire à éradiquer complètement le phénomène. Le mécanisme d'authentification fonctionne seulement pour les appels émanant d'une ligne fixe pour l'instant. La technologie n'est pas encore compatible avec les réseaux mobiles, ni avec les réseaux d'entreprises basés à l'étranger. Pas plus, les sollicitations via les réseaux ne sont concernées : Facebook, Instagram, WhatsApp, X (Twitter) ou Telegram n'ont pas l'obligation de procéder à l'authentification des numéros.

Les autorités appellent donc les consommateurs à la vigilance et à la prudence. Quelques conseils simples peuvent permettre de se prémunir contre ces arnaques :

- Faire attention aux numéros de téléphone commençant par 06 ou 07 ou venant de l'étranger ;
- Ne jamais donner ses informations personnelles par téléphone ;
- Être méfiant face aux offres trop alléchantes ;
- Ne pas hésiter à raccrocher en cas de doute ;
- Bloquer les numéros inconnus.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE DANS LE SECTEUR DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

La rénovation énergétique des logements est un enjeu majeur pour la transition écologique en France et pour la maîtrise des dépenses d'énergie des consommateurs. Cependant, ce secteur en pleine expansion attire également des pratiques frauduleuses qui mettent en péril les consommateurs et le dispositif lui-même. Pour contrer ces abus, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et l'Agence nationale de l'habitat (Anah) rappellent les bons gestes à adopter pour réussir la rénovation énergétique de son logement, notamment en faisant appel à France Rénov', le service public dédié à la rénovation énergétique.

Parmi les fraudes les plus courantes, on retrouve le démarchage téléphonique illicite, les informations trompeuses sur les aides disponibles, et la souscription de crédits à l'insu des consommateurs. Les services de la répression des fraudes ont contrôlé, en 2023, près de 800 opérateurs du secteur, dont plus de 50 % présentaient des anomalies, à des degrés de gravité divers.

Pour aider les propriétaires à sécuriser leur parcours de rénovation, France Rénov' offre un soutien avec plus de 2 500 conseillers. Ces experts accompagnent les ménages dans leurs démarches et les informent sur les aides disponibles, comme MaPrimeRénov', dont plus de 2,3 millions de ménages ont déjà bénéficié depuis 2020.

La DGCCRF et l'Anah rappellent aux consommateurs de :

- Se renseigner systématiquement auprès d'un conseiller France Rénov' avant de se lancer dans des travaux de rénovation énergétique ;
- Être très vigilants aux acteurs qui démarchent en se faisant passer pour des organismes publics ou des fournisseurs d'énergie ;
- Se méfier des simulateurs d'aides en ligne et privilégier l'outil Simulateur Rénov', disponible sur la plateforme France-renov.gouv.fr ;
- Prendre le temps de comparer les devis de plusieurs entreprises ;
- Se méfier des effets d'annonce sur le montant des aides et les économies d'énergie promises ;
- Ne pas signer de devis avant la validation du dossier par l'Anah, en cas de demande de subvention ;
- Ne pas signer l'attestation de fin de travaux avant qu'ils ne soient totalement terminés, surtout si un crédit a été contracté.

Les consommateurs sont invités à signaler toute pratique suspecte via la plateforme SignalConso. Cette vigilance collective est essentielle pour lutter efficacement contre les abus.

Liens utiles :

France Rénov', le service public de la rénovation de l'habitat – 0808 800 700
SignalConso – Pour signaler un problème rencontré avec un professionnel
RéponseConso – 08 09 540 550 (appel non-surtaxé)



LES EMBALLAGES ALIMENTAIRES, DANGEREUX POUR LA SANTÉ ?



Selon une étude parue en septembre dernier dans le *Journal of Exposure Science and Environmental Epidemiology*, plus de 3 000 substances chimiques présentes dans les emballages en contact avec les aliments ont été retrouvées dans le corps humain. Un chiffre deux fois plus important que ce que suggéraient de précédentes estimations.

Ces substances incluent des pesticides, des métaux lourds, et des polluants persistants. Certaines de ces substances sont particulièrement dangereuses pour la santé, étant cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction.

Les services de la répression des fraudes avaient déjà rapporté en début d'année les résultats d'une enquête sur les contenants alimentaires utilisés sur toute la chaîne de production, depuis le fabricant ou l'importateur jusqu'au distributeur comme les commerces de bouche et l'industrie agro-alimentaire : barquettes plastiques, boîtes à pizza, et autres matériaux qui entrent au contact des denrées alimentaires. Au terme de cette enquête, 20 % en moyenne des produits utilisés n'étaient pas conformes et susceptibles de présenter un danger pour la santé en raison de la migration de substances provenant du matériau vers l'aliment.

La quantité de produits chimiques pouvant infiltrer le corps dépend du type d'emballage mais aussi du type d'aliment. Les emballages en plastique, papier et carton recyclé constituent ainsi des sources majeures de contamination chimique. Certains facteurs peuvent augmenter les risques de contamination, comme une température élevée par exemple. Les experts conseillent donc notamment d'éviter de passer des aliments à emporter au micro-ondes. Les aliments riches en matière grasses sont plus à risque que tout autre.

L'Afoc rappelle aux consommateurs de rester vigilants sur l'utilisation de ces contenants et de limiter leur usage. Elle demande également aux professionnels de mieux tester les emballages alimentaires utilisés dans le commerce et aux décideurs publics de mettre en place de nouvelles réglementations afin de minimiser l'exposition à ces produits chimiques.

Nutri-Score : un atout santé confirmé

Une nouvelle étude de l'Inserm vient renforcer l'intérêt du Nutri-Score. Ce système de notation, présent sur de nombreux produits alimentaires, permet d'évaluer rapidement la qualité nutritionnelle d'un aliment et de choisir des aliments « sains ». Les résultats de l'étude publiée le 11 octobre dernier sont sans équivoque : les personnes consommant régulièrement des aliments moins bien classés au Nutri-Score (c'est-à-dire avec une lettre proche de E) présentent un risque plus élevé de développer des maladies cardiovasculaires. À l'inverse, ceux qui privilégient les aliments avec un bon Nutri-Score (A ou B) bénéficient d'une meilleure protection.

On rappellera que les maladies cardiovasculaires sont la principale cause de mortalité en Europe occidentale, représentant 1/3 des décès en 2019. Selon l'Inserm, l'alimentation serait responsable d'environ 30 % des décès dus aux maladies cardiovasculaires. Les politiques nutritionnelles de prévention constituent donc un enjeu de santé publique majeur pour lutter contre ces pathologies.

Ce n'est pas la première étude qui pointe tant le rôle important de la qualité nutritionnelle des aliments en termes de santé et l'intérêt du Nutriscore pour aider les consommateurs à les comparer et à les inciter à choisir utilement.

Pour autant, si le Nutri-Score, adopté en France en 2017 (et dans 6 autres pays européens depuis), est désormais bien connu et largement plébiscité par les consommateurs, il n'est pas obligatoire. L'application du Nutri-Score sur les emballages reste optionnelle du fait de la réglementation européenne sur l'étiquetage et repose donc sur la volonté des industriels de l'agroalimentaire.

L'Afoc souhaite donc une harmonisation au niveau européen pour que soit instauré de manière obligatoire un seul logo efficace et utile pour les citoyens.

≡ agenda ≡

NOVEMBRE

- 12 AG de l'AFOC 56
- 27 Bureau de l'AFOC nationale

DECEMBRE



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