

# EN BREF...

## FACILITER LE DÉMÉNAGEMENT

Si vous déménagez, sachez qu'il existe un service du changement d'adresse en ligne permettant d'en informer plusieurs organismes publics et privés en une seule fois. Ce service en ligne est proposé sur le site [Service-public.fr](https://www.service-public.fr) (<https://www.service-public.fr>). Il permet de signaler simultanément un changement d'adresse postale ou électronique, de numéro de téléphone fixe ou portable lié à un déménagement ou à une modification administrative auprès des Caisses de sécurité sociale et de retraite (Agirc-Arrco, Camieg, CGSS, CMSA, Cnaf, Cnav, CNMSS, CNRACL, CPAM, Cram, Crav, Enim, FSPOEIE, Ircantec, Mines, RAFP, SASPA), d'EDF, Engie, Direct Énergie, de la Poste, de Pôle emploi, du service des impôts, des services en charge des cartes grises (SIV).

Pour cela, il faut vous munir d'un courrier, d'une attestation ou d'une facture contenant votre identification afin d'effectuer une déclaration complète.

Vous pouvez utiliser le téléservice au plus tôt 3 mois avant la date de l'événement et au plus tard 3 mois après et enregistrer à tout moment votre démarche pour la compléter ultérieurement.

## agenda

### MARS

- 12 Présentation du rapport annuel d'activités de la Médiation des Communications Electroniques
- 13 CA de l'INC
- 13 Colloque Chaire-Master « Droit de la consommation, nouvelles pratiques, nouveaux enjeux »
- 24 Séance plénière du Conseil National de la Consommation
- 24 AG de l'AFOC 74

### AVRIL

- 8 Réunion de bureau de l'AFOC nationale
- 28 Réunion de concertation EDF

# AFOC

# AFOC

# Les Cahiers

n° 251  
MARS-AVRIL 2020

DE L'AFOC

## SOMMAIRE

## Édito

par David Rousset  
Secrétaire général

### Quand l'endettement est l'antichambre du surendettement

Le 6 février dernier, la Banque de France rendait publics les chiffres 2019 du surendettement des ménages tout en célébrant les 30 ans de la loi Neiertz de 1990, première politique publique de lutte contre le surendettement.

En 2019, plus de 141 000 ménages ont déposé des dossiers de demande de surendettement devant les secrétariats des commissions de surendettement de la Banque de France pour obtenir le report, le rééchelonnement voire l'annulation de leur dette.

Bonne nouvelle, le nombre est en baisse de 12 % par rapport à 2018 et de presque 40 % comparé à 2014. Autre chiffre, celui des « primodépôts », c'est-à-dire les nouveaux cas de surendettement : ils étaient 81 000 l'an dernier soit beaucoup moins que les 142 000 enregistrés en 2011.

Mais ce recul ne doit pas occulter les mutations de l'endettement des ménages et les risques qu'il porte en germes.

En premier lieu, la moitié des ménages surendettés sont au chômage, sans profession ou invalides et sans aucune capacité de remboursement ce qui indique qu'une partie importante de la société française vit enkystée dans la grande pauvreté.

Ensuite, la dette des ménages, qui s'élève à plus de 6 milliards d'euros, a changé de nature. Si les dettes liées aux dépenses de consommation ont diminué, c'est hélas pour être remplacées par la dette immobilière qui ne cesse d'augmenter.

Or, par définition, l'endettement est l'antichambre du surendettement. Que la situation économique se dégrade brutalement et le risque serait grand de voir émerger un nouveau type de ménages surendettés : les naufragés de la dette liée au logement en général et au crédit immobilier en particulier.

### L'ACTU DE L'AFOC

- Leur progrès n'est pas forcément le nôtre... (p. 2)
- Peut-on refuser une hausse tarifaire dans le cadre d'abonnements téléphoniques ? (p. 3)
- Pas de fromage au lait cru pour les jeunes enfants (p. 4)
- « Nutriscore » : où en est-on aujourd'hui ? (p. 5)
- Réagir en cas de « cybermalveillance » (p. 6-7)
- Objets perdus dans un train, que faire ? (p. 7)

### EN BREF...

- Faciliter le déménagement (p. 8)

### AGENDA

(p. 8)

# AFOC

ASSOCIATION FO CONSOMMATEURS  
141 AVENUE DU MAINE • 75014 PARIS  
TEL 01 40 52 85 85 • FAX 01 40 52 85 86  
[www.afoc.net](http://www.afoc.net)  
[afoc@afoc.net](mailto:afoc@afoc.net)

DIRECTRICE DE LA PUBLICATION **Nathalie HOMAND**  
ISSN 0985-6129 • DÉPÔT LÉGAL MARS 2020  
REPRODUCTION AUTORISÉE AVEC MENTION D'ORIGINE  
IMPRIMERIE CGT-FO

LA REPRODUCTION TOTALE OU PARTIELLE DES CAHIERS DE L'AFOC N'EST AUTORISÉE QU'A 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 €



LEUR PROGRÈS N'EST PAS FORCÉMENT LE  
NÔTRE...

Après la 4G, la technologie 5G sera déployée prochainement en France.

À en croire ses promoteurs, cette technologie offrira un débit beaucoup plus élevé que la 4G actuelle, avec un accès plus rapide aux contenus et la possibilité de faire circuler des milliards de données sans engorgement. La 5G permettra à toutes sortes d'équipements électroniques d'être connectés entre eux, ce qui permettra de généraliser des applications futuristes : voitures autonomes, usines automatisées, chirurgie à distance, robots « intelligents »... bref, l'antenne habituelle déjà servie pour la 4G.

Mais quid des risques pour la santé de cette technologie et de l'acceptabilité sociale des conséquences pour la société ?

La question monte, et les inquiétudes aussi, au fur et à mesure du déploiement de cette nouvelle technologie de téléphonie mobile dans le monde.



Pour simplifier, la 5G utilisera une bande de fréquences plus haute que la téléphonie mobile actuelle : à partir de 3,4 gigahertz (GHz) d'abord puis, à terme, au-dessus de 26 GHz. Mais plus la fréquence est haute, plus la portée des ondes est courte. C'est pourquoi le déploiement de la 5G nécessitera d'augmenter le nombre d'antennes, une perspective inquiétante tant du fait de ses effets sanitaires que de l'idée que les consommateurs peuvent s'en faire : car l'idée de la réalité compte parfois autant que la réalité et les études sur les effets placebo et nocebo le montrent depuis longtemps.

## Des impacts sanitaires méconnus

C'est la raison pour laquelle l'AFOC souhaite que soient menées d'une part des études sur les effets biologiques et sanitaires de la 5G. Il convient de rappeler que selon l'OMS, les radiofréquences peuvent être cancérogènes pour l'homme. Par ailleurs, dans un rapport de 2016, l'Anses (l'agence de sécurité sanitaire en France) a estimé que les ondes des portables, et également des tablettes ou jouets connectés pouvaient avoir des effets sur les fonctions cognitives - mémoire, attention, coordination - des enfants. Elle a recommandé de limiter leur exposition. Dans un rapport préliminaire publié fin janvier 2020, l'ANSES conclut à « un manque important voire à une absence de données scientifiques sur les effets biologiques et sanitaires potentiels liés aux fréquences autour de la 3,5 Ghz ». Il revient donc aux opérateurs de fournir les informations techniques permettant la caractérisation des niveaux d'exposition, notamment en fonction de l'usage. Le rapport définitif de l'ANSES est attendu début 2021 ; Soit, pourquoi ne pas imposer un moratoire sur le déploiement de la 5G dans cette attente au nom du principe de précaution ?

## Une société de « techno-zombies » ?

Au-delà de la question des ondes, il convient également pour l'AFOC d'interroger le progrès et de connaître l'impact social de cette technologie : dépendance au réseau, montée de l'indifférenciation et de l'isolement dans les rapports sociaux, accélération et dématérialisation du temps, précarité numérique générationnelle ou sociale... Les problèmes sont nombreux et doivent être rapportés à la question centrale et préalable de savoir quelle société les consommateurs veulent nonobstant la capacité technique de l'industrie - et son intérêt - à proposer la 5G. L'AFOC souhaite donc que soit étudiée l'acceptabilité sociale de cette nouvelle technologie et ses conséquences sociales avant sa mise en place.

## ... RÉAGIR EN CAS DE « CYBERMALVEILLANCE »

6. Vérifiez qu'aucune publication ou commande n'a été réalisée avec le compte piraté. Si c'est le cas, sauvegardez les preuves (capture d'écran, photo), et supprimez ces publications ou commandes en contactant le service concerné au besoin.
7. Si vos coordonnées de carte bancaire étaient disponibles sur le compte piraté, surveillez vos comptes, prévenez immédiatement votre banque et faites au besoin opposition aux moyens de paiement concernés.
8. En fonction du préjudice que vous estimez avoir subi, déposez plainte en vous adressant au commissariat de police ou la brigade de gendarmerie, ou encore en adressant votre plainte par écrit au procureur de la République du tribunal de grande instance dont vous dépendez, en fournissant toutes les preuves en votre possession.

## Besoin de plus de conseils ?

- Vous pouvez contacter les services :
- Info Escroqueries au 0 805 805 817 du lundi au vendredi de 9h à 18h30. Numéro vert (appel gratuit). Service du ministère de l'Intérieur.
  - Net Ecoute au 0 800 200 000 du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00. Numéro vert (appel gratuit). Ligne d'écoute nationale anonyme et confidentielle destinée aux internautes confrontés à des problèmes dans leurs usages numériques.

Source : cybermalveillance.gouv.fr

## OBJETS PERDUS DANS UN TRAIN, QUE FAIRE ?

C'est désagréable et embêtant, mais tout n'est pas perdu. Grâce au Service des Objets Trouvés de la SNCF, vous pouvez déclarer un objet perdu soit auprès de l'un des bureaux « *Objets Trouvés* » en gare, soit directement en ligne (voir : <https://www.objets-trouves-sncf.com/fr/nos-services/objets-trouves>).

Lorsque votre objet est retrouvé, vous pouvez le récupérer en gare ou demander qu'il vous soit livré à domicile (les frais d'expédition sont à votre charge). Il vous sera restitué sur présentation d'une pièce d'identité et contre le versement d'une taxe de restitution de 5 € ou 10 € selon la valeur de l'objet.

**Bon à savoir :** les objets perdus sont conservés 1 mois dans la gare où l'article a été récupéré ou dans celle d'arrivée pour les objets oubliés dans le train. Les matières périssables ou dangereuses sont immédiatement détruites. À défaut d'être rendu au propriétaire dans le délai d'1 mois, l'objet est remis à l'Administration des Domaines, cédé à une association d'utilité publique ou détruit.

**Conseils avant un voyage :** pour faciliter leur identification en cas de perte, pensez à personnaliser les appareils électroniques et appareils photo, par tous moyens utiles : autocollant, badge, porte-clés ou tout signe particulier permet de faire la différence entre deux objets.





## RÉAGIR EN CAS DE « CYBERMALVEILLANCE »

Quelques informations en cas de fraudes en ligne...

### Mon relevé ou compte bancaire pointe des achats sur Internet que je n'ai pas réalisés. Que faire ?

Vous semblez être victime d'une fraude bancaire en ligne. Il convient donc de :

- Contacter votre banque dès que possible pour faire opposition à vos moyens de paiement si vous estimez qu'ils ont été utilisés frauduleusement et demandez le remboursement des sommes débitées.
- Si vous êtes toujours en possession de votre carte bancaire, vous pouvez faire un signalement en ligne aux forces de l'ordre sur la plateforme Perceval du ministère de l'Intérieur accessible sur le site [Service-public.fr : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46526](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46526)
- Vous pouvez également déposer plainte en vous adressant au commissariat de police, à la brigade de gendarmerie, ou en écrivant au procureur de la République dont vous dépendez.

### Un de mes comptes en ligne (messagerie, réseaux sociaux, e-commerce...) a été utilisé à mon insu. Que faire ?



Vous semblez être victime d'un piratage de votre compte.

La plupart du temps, les cybercriminels ont pu avoir accès à votre compte parce qu'ils ont eu connaissance de votre mot de passe qui était peut-être trop simple et qu'ils ont alors pu le deviner, ou alors parce que vous avez précédemment été victime d'un hameçonnage ou phishing et donc que sans le savoir vous le leur avez donné, ou encore parce que vous auriez utilisé un même mot de passe sur plusieurs sites et que l'un d'entre eux aurait été piraté.

#### Si vous ne pouvez plus vous connecter à votre compte :

1. Contactez le service concerné pour lui signaler votre piratage et demandez la réinitialisation de votre mot de passe : quelques exemples de liens de signalement pour les services de messagerie et réseaux sociaux parmi les plus répandus Facebook, Twitter, LinkedIn, Gmail, Outlook-Hotmail, Yahoo, Instagram, Snapchat (Contactez directement le service concerné, s'il ne figure pas dans cette liste).
2. Une fois votre compte récupéré et que vous pouvez vous y connecter à nouveau, réalisez les opérations suivantes et prenez en connaissance dès à présent.

#### Si vous pouvez encore vous connecter à votre compte :

1. Vérifiez qu'aucune adresse de messagerie ou numéro de téléphone inconnu ne figure dans les paramètres de redirection ou de récupération de votre compte : si c'est le cas, sauvegardez les preuves (copie d'écran, photo) et supprimez ces adresses et numéros inconnus. Les cybercriminels pourraient les avoir inscrits pour garder le contrôle de votre compte ou de vos communications. Consulter l'aide du service concerné.
2. Changez immédiatement le mot de passe et mettez-en un qui soit difficilement piratable.
3. Si cette option est disponible sur le site concerné, activez la double authentification. Cela évitera qu'un tel piratage se reproduise en demandant à toute nouvelle connexion à votre compte un code de confirmation supplémentaire que vous seul aurez (en le recevant par SMS par exemple).
4. Changez également sans tarder le mot de passe compromis sur tous les autres sites ou comptes sur lesquels vous pouviez l'utiliser : pour éviter que les cybercriminels ne s'y connectent et vous y portent également préjudice.
5. Prévenez tous vos contacts de ce piratage : pour qu'ils soient informés que les cybercriminels sont susceptibles de les contacter en se faisant passer pour vous pour essayer de les escroquer.

.../...

## PEUT-ON REFUSER UNE HAUSSE TARIFAIRE DANS LE CADRE D'ABONNEMENTS TÉLÉPHONIQUES ?



Une hausse tarifaire est considérée juridiquement comme une modification unilatérale de contrat de la part de l'opérateur de communications.

L'article L. 224-33 du code de la consommation prévoit les conditions dans lesquelles un opérateur peut procéder à une modification unilatérale de contrat ; il dispose que « tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification. (...) ».

En application de cet article, le consommateur dispose donc de deux choix lorsqu'il est informé d'une modification de contrat par son opérateur. Soit il refuse la modification, dans ce cas, il n'a pas d'autre option que de résilier son contrat dans les conditions fixées par l'article L. 224-33 précité. Soit il accepte la modification, dans ce cas, l'acceptation peut être tacite (si le consommateur ne fait aucune action dans le délai quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification) ou expresse (si le consommateur communique à l'opérateur sa volonté d'accepter la modification).

**Ainsi, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, le consommateur ne dispose pas actuellement de dispositions légales lui permettant de refuser une hausse tarifaire unilatérale autrement qu'en résiliant son contrat.**

En pratique, il existe plusieurs façons de changer d'opérateur. La plus simple consiste à demander la portabilité de son numéro de téléphone. Il convient, pour cela, de souscrire un abonnement chez un nouvel opérateur en l'informant lors de la souscription que l'on souhaite conserver son numéro de téléphone. Le nouvel opérateur se charge de résilier le contrat chez l'ancien opérateur. Il est également possible de résilier un abonnement, sans demander la portabilité du numéro, en contactant son opérateur par téléphone ou via son espace client et de confirmer la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception.





## PAS DE FROMAGE AU LAIT CRU POUR LES JEUNES ENFANTS

Les autorités sanitaires recommandent aux populations fragiles de ne pas consommer de lait cru ni de fromages au lait cru. Ces préconisations concernent les jeunes enfants, et particulièrement ceux de moins de 5 ans, les femmes enceintes et les personnes immunodéprimées, c'est-à-dire les personnes déjà malades, très fatiguées voire hospitalisées.

Mis sur le marché sans traitement thermique préalable, le lait cru et les produits fabriqués à partir de lait cru sont très sensibles à la contamination éventuelle de la matière première par des bactéries pathogènes. En effet, malgré les précautions prises par les professionnels, l'infection des mammelles ou un incident lors de la traite peuvent conduire à une contamination du lait par des bactéries pathogènes, naturellement présentes dans le tube digestif des ruminants (Salmonella, Listeria, Escherichia coli...). Si ces contaminations peuvent n'avoir qu'un faible impact sur des adultes en bonne santé, elles peuvent, en revanche, provoquer des troubles sérieux, voire conduire au décès, pour des personnes sensibles.

Parmi les fromages à base de lait cru figurent notamment le Reblochon, le Roquefort, le Salers, le Brie, le Picodon, le Pélardon, certains camemberts, le Morbier et le Mont d'Or. Mieux vaut donc préférer les fromages à pâte pressée cuite (type Emmental, Comté, Abondance, Beaufort, Gruyère, etc.), les fromages fondus à tartiner et les fromages au lait pasteurisé. Pour rappel, il importe de conserver les produits laitiers en veillant au respect de la chaîne du froid.

En France, les fromages au lait cru représentent environ les 3/4 des volumes des fromages commercialisés sous signes d'identification de la qualité et de l'origine, parmi lesquels les AOP et les IGP. Ces produits garantissent des aliments

de qualité, typiques, ou élaborés dans le respect de de l'environnement et du bien-être animal.

**LE SAVIEZ-VOUS ?** Le lait cru peut présenter un risque important pour les jeunes enfants

Les jeunes enfants et particulièrement ceux de moins de 5 ans ne doivent pas consommer de lait cru et de fromages au lait cru\*

\*Sauf fromages au lait cru à pâte pressée cuite ex. Gruyère, Comté, Emmental, Beaufort...

AGRICULTURE.GOUV.FR | ALIMENTATION.GOUV.FR

## « NUTRISCORE » : OÙ EN EST-ON AUJOURD'HUI ?

En France, la prévalence d'obésité est d'environ 17 % chez les adultes et 4 % chez les enfants. Elle est demeurée stable entre 2006 et 2016. Mais, derrière cette stabilité moyenne, il existe un accroissement des disparités entre les populations selon le niveau d'éducation très fortement lié au niveau socio-économique.



Parmi les diverses stratégies mises en œuvre pour améliorer cette situation, une information simple d'accès et facilement interprétable pour faciliter le choix en matière de santé pour tous les consommateurs est fondamentale : C'est « Nutri-score » comme dispositif recommandé pour l'étiquetage nutritionnel en face avant des aliments (loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé).

Ce système d'information nutritionnelle placé sur la face avant des produits alimentaires a une double vocation : permettre aux consommateurs, au moment de leur acte d'achat, d'appréhender en un coup d'œil et de façon compréhensible la qualité nutritionnelle globale des aliments. Le consommateur peut ainsi intégrer la dimension nutritionnelle dans les arbitrages orientant ses choix par une comparaison simple entre des aliments de familles différentes et, dans la même famille, entre différentes marques ou variantes ; inciter les producteurs et distributeurs d'aliments à améliorer la qualité nutritionnelle des aliments qu'ils produisent afin de « *benéficer* » d'un positionnement le plus favorable possible sur le système d'information nutritionnel et ainsi valoriser leur effort en termes de reformulation nutritionnelle ou d'innovation.

Le système s'appuie sur le calcul d'un score synthétisant la qualité nutritionnelle globale de l'aliment. Le calcul du score permet de classer les aliments en cinq classes exprimées sous la forme d'une échelle colorielle, une chaîne de cinq disques de couleur allant du vert à l'orange foncé. Un couplage à des lettres (A/B/C/D/E) lui assure une plus grande lisibilité.

Le Nutri-score est plébiscité en France par les consommateurs selon les études menées par Santé Publique France qui en a fait une large promotion audiovisuelle en mai 2018 et en juin 2019 où à cette date, plus de cent vingt entreprises se sont déjà engagées à apposer le Nutri-score sur leurs produits. On estime que ceci représente plus de 20 % de parts de marché. C'est dire que 80 % des produits alimentaires offerts à la vente n'apposent pas ce dispositif, c'est-à-dire une large majorité. Et pour cause, il n'est pas obligatoire.

Il fait parti de ces supports de régulation laissés au bon vouloir du marché puisqu'au nom des libertés économiques européennes - celles des producteurs et distributeurs bien sûr - il n'est pas possible de l'imposer... L'AFOC, contempteur du droit mou, regrette cette orientation compte tenu des enjeux de santé publique qui, manifestement, comptent moins que les enjeux économiques. Au moins peut-on faire une lecture à l'envers du dispositif et réfléchir avant d'acheter des produits qui ne disposeraient pas du dispositif Nutri-score...