

L'ASSOCIATION DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS DE FRANCE



ANTIPAC^{3€}

ANTIPIÈGE À CONSOMMATEURS n°174 juillet 2025



ENQUÊTE

HALTE AU DÉMARCHAGE PAR TÉLÉPHONE !

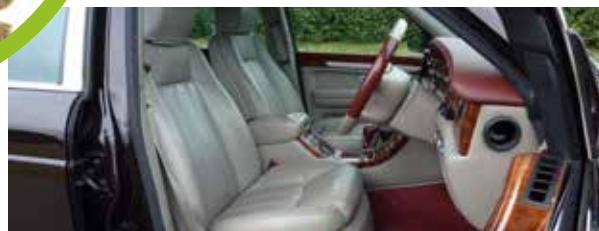
FAITES
UN DON

et bénéficiez d'un **reçu fiscal** !



Juridique

Conso



P.8 Airbag takata, la situation



p.10 La Schrinkflation !



WWW.ADCFRANCE.FR

Pour répondre à toutes vos questions de consommation, rendez-vous à l'une de nos permanences juridiques
à **Nancy, Lunéville, Pont-à-Mousson, Bar-le-Duc, Varangéville, Golbey et Vittel**

Edito



Notre association est un observatoire des problèmes de notre société. Les moyens techniques à la disposition des professionnels ont beaucoup évolué et permettent des actions d'envergure. Tel est le cas de la téléphonie. Nous sommes démarchés par téléphone à un niveau jamais vu. Dans une réponse à une question écrite d'un député, le ministre en charge de ce secteur a indiqué que cela concernait 75 % des consommateurs ! Il est à noter que les diverses lois et décrets y compris celle à venir (en 2026) ne nous convainquent pas de leur efficacité ! Nous avons effectué des recherches sur ce « harcèlement » qui devient insupportable. Nous avons travaillé à partir de données publiées par l'ARCEP (Autorité de contrôle des télécommunications) et de numéros de téléphone communiqués par un échantillon de consommateurs. Les faits énoncés par le ministre ont été confirmés car nous n'avions que 20 % de notre panel qui ne recevait pas d'appels. Nous avons donc décidé d'agir. Nous avons lancé le 18 juin une action nationale permettant d'agir pour le retrait des numéros des consommateurs des listes des attributaires de ces numéros et de leurs clients ! Tout vous est expliqué dans la partie « enquête » de ce numéro. Nous avons voulu créer un outil simple à utiliser qui permette de demander ce retrait. Le respect de la vie privée et notamment du téléphone est important. Nous y sommes très attachés. En dehors de l'action en cours sur les arnaques au placement, c'est la plus importante que nous lançons de la création de l'association. Nous espérons que cela permettra de retrouver un usage paisible de votre téléphone !

**GUY GRANDGIRARD
PRÉSIDENT**

A votre écoute

Ce trimestre a vu l'émergence de plusieurs dossiers qui nous inquiètent beaucoup. L'examen des litiges que vous nous soumettez a permis de constater que les arnaques à la carte bancaire ou aux fraudes bancaires recommenceraient avec une forte recrudescence. Les sommes volées sont importantes. Mefiance ABSOLUE pour tout SMS, mail ou appel téléphonique vous annonçant que votre compte est en train d'être piraté... Ce n'est pas le seul secteur. Les litiges

automobiles ne cessent pas ! Nous avons aussi de nombreux cas d'arnaques sur des achats réalisés sur internet. Nous constatons aussi problèmes avec les fournisseurs d'énergie qui ont des pratiques commerciales étonnantes. Devant cette situation, nous souhaitons renforcer nos forces dans le domaine juridique. Vous trouverez plus d'informations dans la rubrique coup de projecteur. Je vous remercie vivement de votre aide si vous avez du temps à nous donner. ■

Permanences juridiques de nos antennes :

NANCY (54000) : 3-5 rue guerrier de Dumast, sur rendez-vous les mardis matins et les mercredis soirs.

PONT-À-MOUSSON (54700) : 22 rue Thibaut II (locaux de Solidarités Services), sur rendez-vous les lundis et mercredis de 18h à 19h

VARANGÉVILLE (54110) : 44 rue Jean Jaurès, sur rendez-vous les mercredis de 18h à 19h

LUNÉVILLE (54300) : 11 avenue de la Libération, sur rendez-vous les vendredis de 14h à 16h

GOLBEY (88190) : 2 rue de l'Hôtel de Ville, les lundis de 14h à 16h, sur rendez-vous au 03.83.85.51.95 ou par mail à antennes@adcfrance.fr

VITTEL (88800) : 29 rue de François Richard, les 2 ème et dernier lundis chaque mois, de 14h à 17h

Coup de projecteur

Le fonctionnement de l'association mérite un coup de projecteur car cet aspect est méconnu des adhérents. Les informations que vous allez découvrir vont vous permettre de comprendre comment nous gérons vos litiges.

Nous avons deux secteurs d'activité : Les dossiers « classiques » correspondant aux litiges du quotidien tels que les voitures, le logement, l'énergie, les banques.... Les dossiers nés des arnaques aux placements. Cela concerne plus de 5000 dossiers. A titre d'exemple, nous avons ouvert plus de 3800 dossiers sur les arnaques sur internet ! Cela représente plus de 400 millions d'euros depuis 2017...

Le travail est effectué par 2 collaboratrices et 1 collaborateur investis et compétents présents depuis de nombreuses années. Nous avons aussi de nombreux bénévoles qui travaillent dans de nombreux domaines dont le service administratif, le service juridique ou la gestion des dossiers liés aux arnaques financières. Parmi ceux-ci, nous sommes aidés par de nombreux étudiants de la faculté de droit de Nancy. Nous leur permettons de découvrir le monde réel du droit par une formation et un suivi attentif de leur travail. Nous avons aussi ouvert plusieurs lieux d'accueil des consommateurs

installés à Nancy, Pont à Mousson, Lunéville, Varangéville, Golbey ou Vittel. L'antenne de Bar Le Duc est actuellement en sommeil.

Nous avons besoin de vous pour le développement de notre activité. Beaucoup de personnes ont des compétences qui peuvent nous aider. Nous avons en particulier besoin de renforcer le service juridique, les antennes de l'association et le service qui lutte contre les arnaques financières et notamment par internet. Pour ce secteur d'activité qui connaît une croissance exceptionnelle, une bonne compétence dans le domaine internet est utile sachant que nous avons des outils pour une formation. Cela peut se passer à distance. Pour le service juridique et les antennes, une présence physique est plus facile pour découvrir la matière. Pour ces trois domaines qui nécessitent un renforcement de nos moyens humains, vous ne serez jamais seuls. Je vous remercie vivement de l'aide que vous pourriez nous apporter. ■



Rejoignez-nous !
www.adcfrance.fr

SFR : LA FIN ?

Nous avions brièvement évoqué la situation de cette société dans le précédent numéro. Depuis la situation a beaucoup évolué. Nous vous communiquons les informations utiles ci-dessous. Le monde des médias bruisse depuis quelques jours sur la situation financière de cette importante société de télécommunications. Il est très fortement évoqué la mise en place d'une procédure de sauvegarde pour la société dans un très proche avenir. Au vu du nombre de clients et des conséquences, il paraît utile de faire le point sur les conséquences de cette situation juridique.

La situation actuelle de SFR

La société appartient au groupe ALTICE dirigé par M. DRAHI. Elle compte environ 19 millions d'abonnés à la téléphonie mobile et 6 millions à la téléphonie fixe.

La chute des abonnés depuis deux ans est importante. Elle a perdu plus de 2 millions de clients en 3 ans. Les conséquences financières sont lourdes. La société a une dette bancaire de 25 milliards d'€. Pour tenter de combler ce trou abyssal, la société augmente régulièrement ses prix lassant encore un peu plus ses clients....

Les conséquences de la procédure de sauvegarde :

C'est la phase qui précède le redressement judiciaire. Elle a comme but de tenter de sauver l'entreprise en gelant les dettes sans que l'activité ne soit impactée. Les contrats et les obligations de la société ne changent pas. Il en est de même pour les clients.

Pour les consommateurs, le problème est ailleurs. Il est envisagé la vente à Bouygues ou FREE. Il y a très peu de chance qu'Orange puisse participer à un éventuel rachat car elle serait alors en position dominante sur le marché. Nous ne croyons pas au rachat par une société hors de France. Il reste à examiner les conséquences directes en cas de vente.

Nos conseils en cas de vente :

En préambule, il faut déjà récupérer MAIN-TENANT votre numéro RIO. Celui-ci va vous permettre de garder votre numéro en cas de changement d'opérateur. C'est très simple à faire si le contrat chez SFR est toujours actif. L'article de l'ARCEP ci-dessous va vous expliquer comment faire :

<https://www.arcep.fr/mes-demarches-et-services/consommateurs/fiches-pratiques/comment-conserver-mon-numero-fixe-ou-mobile-lors-d-un-changement-d-operateur.html>

L'offre du ou des repreneurs convient :

Il faudra examiner attentivement l'offre tant sur le prix que sur les Go inclus. Il faudra aussi lire le contrat ATTENTIVEMENT.

Si les conditions générales et l'offre vous

Coup de gueule



convient cela devrait être simple. Par contre, nous ignorons comment s'effectuera le transfert technique de SFR au ou aux repreneurs. Chaque société a ses spécificités. Cela peut générer un trouble dans le fonctionnement du téléphone, de la fibre ou de l'ADSL

Les clients ayant des contrats sans engagement :

Nous vous conseillons de regarder attentivement les offres des trois opérateurs et choisir celle qui vous convient le mieux.

Muni de votre numéro RIO, vous pourrez souscrire un nouveau contrat sans perdre le numéro.

Les clients avec engagement

Les contrats seront automatiquement résiliés sans que SFR puisse appliquer une pénalité. C'est bien la société qui arrête son activité et qui ne permet plus à ses clients de recevoir le service lié au contrat.

Vous serez alors dans le cas des consommateurs sans engagement. Il restera alors comme solution soit d'accepter l'offre soit d'appliquer nos conseils pour les clients sans engagement.

Cas particuliers

Le fichage PREVENTEL

Les opérateurs ont créé le GIE PREVENTEL qui fiche les mauvais payeurs pour 3 ans. Tous les opérateurs en font partie sauf FREE. Certains opérateurs acceptent ces clients mais demandent des cautions. Nous avons pu constater que cela pouvait s'élever à 500 € (!). Peu importe le motif. A partir du moment où une facture est impayée, le GIE fiche la personne. Seule la société qui a fiché peut demander le défichage mais cela sera-t-il possible après la disparition de SFR ? Nous ignorons comment cette épingleuse question sera traitée par le ou les repreneurs s'ils appartiennent au GIE PRE-

VENTEL....

Le téléphone

Vous avez souscrit un contrat avec engagement incluant la mise à disposition d'un beau téléphone. Cet appareil ne vous appartient pas car il reste la propriété de SFR tant que vous n'avez pas honoré la totalité du contrat. La société peut donc vous demander sa restitution.

Les clients professionnels de SFR

La société loue ses lignes à des sociétés qui proposent ensuite de la téléphonie aux consommateurs. La plupart du temps, les consommateurs ne savent pas qu'ils utilisent les «tuyaux» de SFR. Nous ignorons dans quelles conditions ces sociétés vont gérer les numéros concernés. Selon le site clubic.com, La Poste Mobile a cessé d'utiliser les services de SFR. Nous n'avons pas eu de demande d'aide des consommateurs concernés. Cela semble démontrer que le changement a du se faire sans problème. Nous verrons si c'est le cas dans un proche futur.

Seules les sociétés ORANGE, BOUYGUES, SFR et FREE disposent de «tuyaux» permettant à la téléphonie et internet de fonctionner. Vous trouverez dans les conditions générales de votre contrat le nom de l'opérateur utilisé.

La société RED de SFR

Nous ignorons actuellement ce que va devenir cette filiale directe de SFR et en particulier si elle sera vendue ou pas.

Conclusion

Dans l'immédiat, il n'y a pas lieu de craindre pour le téléphone ou internet. Mais nous pensons que des changements importants vont apparaître rapidement.

Il faut donc préparer le futur au cas où. Il faut donc :

- Récupérer DES MAINTENANT le numéro RIO
- Aller sur les sites des concurrents pour voir

Coup de gueule

les offres

- Reprendre son contrat SFR et le lire pour voir ce qui est prévu dans une telle situation.

Vous pouvez, si le contrat le permet (engagement fini, pas d'engagement), quitter SFR mais si vous êtes engagés, vous aurez les pénalités pour rupture du contrat...

Vous pouvez aussi attendre le ou les offres de repreneurs avant de changer.

Nous sommes persuadés que tout sera fait pour une transmission dans de bonnes conditions au vu de l'importance qu'a pris la téléphonie ou internet dans notre vie quotidienne. Est-il imaginable de penser que des millions de clients vont accepter un téléphone non connecté ? Notre époque le supportera difficilement....

COMPTEUR LINKY : LA SITUATION AU 01/08/2025

Les récalcitrants au compteur linky viennent de recevoir un courrier d'ENEDIS leur annonçant une facturation HT de 6.48 € tous les deux mois à compter du 1er aout 2025 si le compteur n'est



pas remplacé.

La situation est simple. Le compteur linky est obligatoire.... mais on peut toujours refuser l'accès à sa maison ou à son appartement si le compteur est à l'intérieur.

Le remplacement de force pourrait générer une plainte pour violation de l'espace privé. ENEDIS ne fera pas. Le législateur a décidé de punir les consommateurs qui osent résister. La méthode est assez simple... On taxe.... Aucun recours n'est possible.

C'est donc un choix à faire sachant que cette

chose peut permettre beaucoup à ENEDIS....

Il est aussi maintenu les frais de relève si vous ne communiquez pas les index. Nous vous conseillons de bien le faire au rythme de 1 fois par mois dans la même période en demandant accusé réception par mail et en téléchargement.

Pour finir cette actualité, il reste environ 10 % de consommateurs ayant refusé ce changement. ■

QUIZ CONSO

Nous vous proposons un nouveau quiz pour tester vos connaissances juridiques. Voici 5 questions en droit de la consommation pour tester vos connaissances et mieux vous informer sur vos droits. Vous trouverez les réponses en page ?

1) J'ai souscrit un contrat d'électricité à prix fixe pendant un an. Au bout de six mois, le fournisseur m'envoie un mail m'informant que le prix de mon électricité sera augmenté à compter du mois prochain. Puis-je m'y opposer ?

- a) Oui je peux m'y opposer, les contrats ont force de loi.
- b) Non je ne peux pas. Je dois soit accepter l'augmentation soit changer de fournisseur.
- c) Tout dépend si TotalEnergie peut apporter la preuve que j'ai lu son mail.
- d) Oui si j'ai un compteur Linky

2) J'ai souhaité me tourner vers une agence matrimoniale pour rencontrer l'âme sœur. J'ai comparé plusieurs agences et souscrit un contrat d'un an avec l'une d'elles. Maintenant je regrette ma décision. Puis-je tout annuler ?

- a) Oui, la loi accorde un délai de rétracta-

tion de 7 jours en la matière

- b) Non, un contrat vous engage, vous devez attendre la fin des 12 mois
- c) Tout dépend des motifs pour lesquels vous souhaitez résilier

3) Après 40 ans chez le même assureur, je reçois une lettre m'informant que mon contrat assurance automobile sera résilié à l'échéance. Je n'ai pourtant eu qu'un accrochage, non responsable. Je trouve cela injuste et je peux...

- a) Contester la décision auprès de mon assureur et le forcer à maintenir le contrat
- b) Saisir l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution)
- c) Mettre la pression à mon assureur en le dénigrant sur les réseaux sociaux
- d) Prendre les devants, choisir un autre assureur et résilier moi-même mon contrat

4) La durée de la garantie légale des vices cachés en France est de :

- a) 2ans
- b) 5 ans
- c) 10 ans
- d) 20 ans

5) Pour bénéficier de la garantie légale de conformité sur une montre achetée neuve il y a 15 mois, je dois prouver :

- a) Qu'elle ne fonctionne pas
- b) Qu'elle ne fonctionne pas et que ce n'est pas moi qui l'ai cassée
- c) Je n'ai rien à prouver
- d) Je dois avoir conservé l'emballage

LD



HALTE AU DÉMARCHAGE PAR TÉLÉPHONE !

Enquête

L'éditorial de ce numéro vous explique les raisons profondes de cette action.

Les consommateurs sont exaspérés de ce démarchage téléphonique non sollicité. Tout à chacun peut le constater ou presque. Cela émut beaucoup de personnes dont notamment la sphère politique qui va publier une loi applicable en 2026. Nous avons les plus grands doutes sur son efficacité.

Nous avons pu voir le peu d'effets de celles qui ont été publiées. Nous préférons vous proposer une action simple pour demander le retrait de votre / vos numéros des listes des attributaires et de leurs clients de vos numéros. Vous trouverez ci-dessous les explications utiles pour agir ci-dessous.

Au préalable, il paraît utile d'expliquer comment fonctionne le système français de téléphonie par internet (VOIP).

Il a été créé une base regroupant tous les numéros de téléphone du 01... à 09... La gestion de celle-ci est gérée par l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse). Elle met, sur demande, à disposition des numéros de téléphone à des sociétés privées moyennant une redevance de 2 centimes par numéro et par an. Ces entreprises, dénommées « attributaires » les utilisent ensuite soit pour leur usage soit en les louant à d'autres sociétés. Le marché est ouvert. Nous avons constaté la présence d'entreprises anglaises, américaines, irlandaises, tunisiennes ainsi qu'une société israélienne.

La liste des attributaires est publique. Elle comprend 1537 sociétés.

Le fonctionnement du système est encadré par le règlement 2018-0881 publié le 24 juillet 2018.

Depuis cette date, les nombreux « dérapages » ont amené le législateur à intervenir sur plusieurs points :

- Création en 2016 de bloctel



- Il a été encadré les jours et heures d'appels
- Certains secteurs d'activité ont été bannis (CPF, énergies renouvelables notamment)
- Utilisation de numéros destinés au démarchage. Les autres ne sont pas autorisés.
- Il devrait être à partir de 2026 être recueilli le consentement du consommateur appelé.

Malgré ce dispositif, nous constatons que la dérive, non seulement n'a pas diminué mais connaît une très forte expansion ! Nous publions les chiffres de bloctel :

- Le nombre de professionnels adhérents : 2 920 (1)
- Le montant des redevances versées par les professionnels adhérents : 8 295 884 € H.T. (2)
- Le nombre de consommateurs inscrits sur la liste d'opposition : 6 890 817
- Le nombre de numéros de téléphone inscrits sur la liste d'opposition : 13 409 992

• Le nombre de numéros de téléphone transmis par les professionnels adhérents aux fins de retrait de leurs fichiers de prospection commerciale des numéros inscrits sur la liste d'opposition : 413 777 218 191 (3)

• Le nombre de numéros de téléphone de consommateurs inscrits sur la liste d'opposition retirés des fichiers de prospection commerciale des professionnels adhérents : 32 439 394 929 (3)

• Le nombre de signalements déposés par les consommateurs : 911 100 (4)

Notes : (1) Il s'agit du nombre de professionnels adhérents qui possèdent un contrat en cours sur Bloctel.

(2) Ce montant correspond au montant des redevances versées par les professionnels depuis le 1er octobre 2021. Il ne préjuge pas du règlement effectif des factures.

(3) À compter du 11/01/2022.

(4) À compter du 01/10/2021.

Enquête



Le compteur de bloctel indique un nombre de numéros bloqués journalier au s'élevant à

Nous avons fait un rapide calcul sur une base de 249 jours ouvrés. Le nombre d'appels bloqués pour un an s'élève à !!! Cela donne le vertige ! On peut comprendre l'exaspération des consommateurs. Il faut ajouter à ce nombre les appels en 06 et 07 illégaux car le plus souvent portant sur les énergies renouvelables !

Nous avons entendu beaucoup de voix s'élever contre cette situation. Mais à part une loi à venir dont nous doutons de l'efficacité, peu est fait.

Nous avons mis en œuvre les moyens permettant facilement de demander le retrait des numéros qui reçoivent ces appels non sollicités. Un article complet est consultable sur notre site adcfrance.fr. Vous pouvez le consulter en tapant dans le moteur de recherche « Halte au démarchage téléphonique non sollicité ! - notre action »

Vous trouverez ci-dessous les explications utiles pour agir ci-dessous.

Nous sommes confrontés depuis plusieurs années à un démarchage intensif non sollicité. Il est utilisé le plus souvent de la téléphonie par internet (VOIP). Les numéros utilisés pour appeler sont gérés par l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse). Elle les accorde, après examen, contre versement d'une taxe annuelle de 2 centimes d'euros par numéro. La liste des attributaires est publique. Elle comprend 1537 sociétés. Ces attributaires louent ensuite ces numéros à des sociétés effectuant ce démarchage non sollicité.

Nous vous demandons de lire avec attention les informations ci-dessous.

La situation actuelle

Nos démarches et constatations

Nous vous communiquons la liste des opérateurs bénéficiant de numéros attribués par l'ARCEP (<https://www.arcep.fr/larcep.html>):

[Les-societes-attributaires-des-numeros-de-IAR-CEP.pdf](#)

Nous avons remarqué qu'un nombre limité de sociétés – 26 - loue ces numéros à d'autres sociétés qui effectuent le démarchage, souvent à l'aide de robots.

Nous avons effectué des recherches sur chacune des 26 sociétés. Nous avons contacté les plus actives par courrier ou par mail pour leur demander de cesser d'appeler nos bénévoles (phase de test).

Les sociétés les plus actives sont les suivantes :

- JOA KAVEL INTERNATIONAL 2012 LTD / KAV EL INTERNATIONAL (nom enregistré par l'ARCEP)
- OXILOG
- SPARTEL
- MANIFONE
- UBICENTREX
- LINECONNECTS
- QWALIKON
- SONIXIS

OXILOG et JOA KAVEL INTERNATIONAL 2012 LTD représentent près de 40 % des appels ! La société DVS Connects représente 12 %. Les appels des autres sociétés sont inférieurs à 10%

Nous sommes aussi allés sur certains sites de signalement utilisés par les consommateurs, comme signal-arnaques.com. Les témoignages confirment nos recherches. Le recordman des doléances est OXILOG (avec plus de 50 % des signalements) et JOA KAVEL INTERNATIONAL 2012 LTD (15 % des signalements).

Notre échantillon concerne plus de 1200 numéros dont la plus grande partie (75 %) concerne les numéros commençant par 01 62, 02 70 , 03 77, 04 24, 05 68 ou 09 48.

Préambule

Devant l'importance de l'action, nous avons mis en place un système simple qui vous est

expliqué ci-dessous. Il repose sur l'utilisation de notre site pour accéder au formulaire qui permettra d'agir.

Tout vous expliquera ci-dessous.

L'action que nous proposons

Depuis plus de 40 ans, notre association informe et défend les particuliers de toute la France sur des problématiques juridiques vairées touchant notamment au logement, à la téléphonie, à l'énergie, aux véhicules, aux assurances, aux achats, aux banques,... Nous sommes une association loi 1901 et fonctionnons sans subvention, uniquement grâce aux dons et aux adhésions.

Aujourd'hui, nous proposons aux consommateurs l'envoi d'un mail aux sociétés qui les harcèlent, moyennant le versement d'une participation financière de 30 euros. Pour les adhérents à l'association, cette participation est de 20 euros.

Ensuite, les adhérents pourront bénéficier d'un mail de soutien si ce premier mail ne porte pas ses fruits.

Avant toute chose, nous vous conseillons de vous inscrire sur le service Bloctel, service d'opposition au démarchage téléphonique : <https://www.bloctel.gouv.fr/>

C'est très facile à faire et, surtout, cette démarche a un impact modeste mais réel.

Étape 1

Vous devez aller sur notre site adcfrance.fr. Le processus est le suivant :

Vous cliquez sur « agir avec l'ADC ».

- Cliquez sur la ligne « halte au démarchage téléphonique non sollicité ».
- Une page s'ouvre.
- Cliquez sur le lien adhérent ou non adhérent selon votre situation

Vous cliquez sur « halte au démarchage téléphonique »

Une fenêtre s'ouvre.

Vous cliquez sur le lien « adhérent de l'ADC France » si vous êtes à jour de votre adhésion

Si vous n'êtes pas à jour, vous cliquez sur non-adhérent de l'ADC France »

Vous pouvez la renouveler et bénéficier du tarif réservé aux adhérents. Dans cette hypothèse, l'accès sera ouvert après que nous ayons mis à jour la date d'expiration de la partie privée du site. Il faut compter quelques jours.

- Réglez la somme de 30 € si vous n'êtes pas adhérent ou de 20 € si vous êtes adhérent. Vous pouvez aussi décider de prendre l'adhésion pour ne payer que 20 € pour l'action.
- Vous recevrez alors un mail de confirmation de votre règlement.

Vous recevrez un deuxième mail qui contient un bouton « accéder à mon compte »

- Cliquez sur ce bouton

Le formulaire à compléter va s'ouvrir. Afin qu'un mail automatique soit généré à l'intention des sociétés qui vous harcèlent, il faut compléter les informations demandées:

- Vos nom et prénom
- Si vous êtes inscrit sur Bloctel et la date d'inscription si vous la connaissez (facultatif mais intéressant)
- Votre numéro de téléphone (obligatoire)
- Les numéros de téléphone qui vous dérangent depuis un mois (obligatoire)

Vérifiez bien les numéros car une faute de saisie va générer une erreur.

Si vous avez plusieurs lignes qui reçoivent ces appels non sollicités, il faudra remplir les formulaires pour chaque numéro concerné. L'action est individuelle car il s'agit de vos numéros de téléphone. Nous ignorons si les opérateurs ont aussi vos coordonnées.

Il faut noter EXCLUSIVEMENT les numéros qui vous ont appelés sur un mois et commençant par :

- 01 62
- 02 70....
- 03 77....
- 04 24....
- 05 68....
- 09 48....

PRECISIONS IMPORTANTES :

- L'adhésion demandée est valide un an.
- Elle vous permet de bénéficier de l'aide de l'association pour les litiges de la consommation que vous rencontrez (travaux, achats, fraude bancaire,...).
- En cas d'arnaque aux placements, vous profiterez de l'expertise de l'association, seule intervenante du monde associatif dans ce domaine. À la date de mise en ligne de cet article, notre liste noire concerne plus de 5 600 sites frauduleux sur lesquels nous avons enquêté.

Nous n'enverrons pas de mail à votre nom pour les numéros commençant par 06..., 07..., 08.... ou les n° espagnols, italiens ou anglais qui sont administrés via whatsapp.

Ces numéros sont très complexes à traiter car ils peuvent correspondre à de vrais appels. Ils sont toutefois très minoritaires et généralement gérés par les 4 opérateurs de téléphonie mobile.

À noter : nous serons automatiquement informés des éventuels problèmes d'édition du mail à envoyer. Nous procéderons alors à un traitement manuel. Si besoin est, nous vous contacterons par mail pour avoir plus de précisions.

Étape 2

Vous recevrez dans votre messagerie le double du mail que nous aurons envoyé. Il comportera :

- Vos coordonnées
- L'adresse de la société identifiée
- Votre / vos numéros de téléphone
- La demande de retrait de votre / vos numéros de toutes les listes.
- Les numéros qui vous ont appelés.

Les désagréments que vous subissez devraient disparaître ou diminuer rapidement.

Si toutefois cela perdure au-delà d'un mois, recontactez-nous par mail exclusivement à l'adresse: telephone@adcfrance.fr.

Nous interviendrons auprès de la société qui n'a pas tenu compte de votre demande. Cette relance sera effectuée très rapidement par mail et vous serez mis en copie de celui-ci.

Il vous sera alors demandé d'être adhérent si ce n'est pas le cas de l'association car notre intervention sera individuelle.

Voici le lien pour adhérer : <https://www.helloasso.com/associations/adc-lorraine/adhesions/re-adhesion-simple>. Vous pouvez choisir la réadhésion simple à 33 euros ou l'adhésion avec la revue trimestrielle à 45 euros.

Les contacts avec l'association

Nous vous demandons de nous contacter uniquement par mail à : telephone@adcfrance.fr.

Nous ne pourrons pas saisir les informations à votre place tant le nombre de personnes concernées est important (75 % des consommateurs seraient concernés d'après une réponse ministérielle. Elle est mise en ligne dans l'article publié sur notre site. Nous ne pouvons pas l'insérer dans cet article car elle est trop longue.

Enquête

En effet, nous gérons près de 4 000 dossiers d'arnaques aux placements ainsi que des litiges classiques de droit de la consommation. Notre ligne téléphonique doit rester accessible pour les consommateurs étrangers à cette action.

Si vous avez des questions, nous vous remercions de nous adresser un mail à telephone@adcfrance.fr.

Conclusion

Malgré deux lois, des décrets et des contrôles, la situation est devenue ingérable, avec un harcèlement de 75 % des consommateurs. La loi qui va entrer en application ne réglera pas le problème.

Aussi nous espérons que notre action permettra non seulement aux consommateurs qui auront agi de ne plus être importunés mais également à l'Arcep de prendre le problème à bras-le-corps afin de mettre un terme à ce harcèlement systémique.

Cette action que nous vous proposons a demandé beaucoup de travail et d'investissement tant humain qu'informatique. Je remercie toutes celles et ceux qui ont participé et qui ont permis la réussite de celle-ci. J'associe à ces remerciements notre prestataire informatique qui a mis en place le système quasi automatique permettant l'envoi des mails.

Nous pensons que notre réponse à ce démarchage téléphonique non sollicité répond à une vraie demande non satisfaite à ce jour. ■



AIRBAG TAKATA LA SITUATION AU 30 JUILLET 2025

Vous avez pu découvrir le scandale des airbags Takata qui explosent sur certains modèles de voitures. Ce dispositif devenu dangereux a fait l'objet des premières constatations en 2010 aux USA ! Nous sommes très surpris que des constructeurs les aient utilisés jusqu'en 2017/2018 !

Un article complet a été mis en ligne sur notre site adcfrance.fr. Nous publions les éléments importants ci-dessus :

L'article 3 de l'arrêté du 9 avril 2025 définit les obligations des constructeurs automobiles concernés :

Article 3

I. – Dans un délai de 15 jours à compter de la notification du présent arrêté, lorsqu'un véhicule a été ou est visé par une procédure de rappel assortie d'un « stop drive », le constructeur ou l'importateur met en œuvre les mesures décrites aux points II, III et IV, sous astreinte de 100 000 euros par jour de retard. Passé ce délai, lorsqu'un véhicule est visé par une procédure de rappel, assortie d'un « stop drive », le constructeur ou l'importateur met en œuvre ces mesures, au plus tard à la date d'effet du rappel, sous la même astreinte.

En cas de difficulté technique dûment motivée pour la mise en œuvre des dispositions du IV, ce délai est porté à deux mois. Dans l'attente de la mise en œuvre du système d'information, les informations mentionnées au IV sont affichées sur la page internet du système d'information, pour chaque modèle de véhicule concerné.

II. – Le constructeur ou l'importateur adresse à chaque propriétaire de véhicule visé par une mesure de rappel assorti d'un « stop drive » un courrier décrivant les risques présentés par le véhicule et demandant de cesser immédiatement de le conduire jusqu'au remplacement du ou des airbags concernés. Ce courrier est envoyé à l'adresse figurant sur le certificat d'immatriculation, ou le cas échéant à la dernière adresse connue par le constructeur ou l'importateur.

En l'absence de réponse au rappel par le destinataire, le constructeur ou l'importateur met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour rechercher activement si l'adresse courante du propriétaire actuel du véhicule a évolué. D'autres modes de communication ou d'autres courriers peuvent, de façon complémentaire, être envisagés.

III. – Le constructeur ou l'importateur met ou maintient en ligne un système d'information destiné à permettre au public de vérifier instantanément à partir du numéro de série (VIN) d'un



véhicule si celui-ci est visé par une campagne de rappel liée aux airbags Takata contenant du nitrate d'ammonium en phase stabilisée.

IV. – Le constructeur ou l'importateur paramètre le système d'information prévu au III afin que, en cas d'interrogation portant sur un véhicule concerné par un rappel assorti d'un « stop drive », la réponse obtenue comporte l'affichage des informations suivantes :

- une mise en garde décrivant les risques présentés par le véhicule et demandant de cesser immédiatement de le conduire jusqu'au remplacement du ou des airbags concernés.
- l'identification des airbags nécessitant un remplacement (conducteur et/ou passager et/ou autre), en distinguant ceux nécessitant un remplacement immédiat.

Nos conseils

Nous vous conseillons de prendre rapidement contact avec votre garage pour voir la situation avec lui si vous êtes concernés. Cela concerne tant les personnes qui ont encore la voiture et qui devraient recevoir un courrier. Pour les véhicules vendus d'occasion, le constructeur n'a pas forcément les coordonnées de l'utilisateur surtout si la voiture a changé de main plusieurs fois.

L'intervention doit être faite OBLIGATOIREMENT par un garage de la marque que l'entretien soit fait ou pas par celui-ci. Nous vous conseillons de conserver tous documents (convocation, réparation) pour preuve, en cas de litige ou contentieux éventuel. En cas de litige avec votre garage, vous pouvez nous contacter à l'adresse contact@adcfrance.fr.

Un arrêté très important a été publié le 30 juillet. Il fixe les règles pour le changement des airbags. Les constructeurs ou les garages ont 20 jours à partir du 30 juillet pour informer de la situation. Un rendez vous doit vous être donné dans les deux mois qui suivent votre demande. Si celui-ci dépasse 15 jours, le garage doit mettre à votre disposition un véhicule de courtoisie ou de location sans frais tant que le remplacement n'est pas fait. Si vous êtes concernés par un stop drive (interdiction d'utiliser la voiture) rien n'est prévu sur les 15 premiers jours. Si vous êtes concernés par un stop drive (interdiction d'utiliser la voiture) rien n'est prévu sur les 15 premiers jours. Vous trouverez l'arrêté sur notre site. Tapez airbag dans le moteur de recherche.

QUITTANCE DE LOYER : LA NOUVEAUTÉ !

Il est désormais possible de poursuivre pénalement son bailleur en cas de refus de délivrance d'une quittance de loyer.

Grâce à une loi du 9 avril 2024 (n° 2024-322), des poursuites pénales pourront désormais être engagées contre les bailleurs ou intermédiaires refusant de délivrer une quittance ou un reçu de loyer au locataire ou refusant de rectifier un acte de location pour le rendre conforme

au contrat-type, ou dissimulant ces obligations. Auparavant, seules des poursuites civiles étaient possibles. Cette nouvelle disposition pourrait motiver les bailleurs à respecter leurs obligations de manière plus rigoureuse.

Les nouvelles sanctions pénales

En effet, le nouvel article 3-4 de la loi n°89-462

instaure une peine maximale de 1 an d'emprisonnement ainsi qu'une amende de 20 000 euros (pour les personnes physiques) ou de 100 000 euros (pour les personnes morales) en cas de non-respect de cette nouvelle obligation.

La quittance doit obligatoirement contenir les informations suivantes :

- Montant du loyer mensuel hors charges.
- Montant des charges récupérables.
- Montant du dépôt de garantie.
- Montant des honoraires de location (si applicable).
- Surface habitable du logement.

Une mesure permettant de rééquilibrer les rapports entre bailleur et locataire

Ce nouvel article a pour objectif d'accroître la transparence des contrats, afin d'éviter les pratiques trompeuses des bailleurs, mais aussi d'équilibrer le rapport de force entre les propriétaires et les locataires. Les locataires, souvent en position de faiblesse dans la relation locative, disposent désormais d'un outil juridique puissant pour faire valoir leurs droits. Cette mesure pourrait également dissuader certains bailleurs de pratiquer des hausses de loyers abusives.

Cette loi incitera les bailleurs à une gestion plus professionnelle et à une plus grande rigueur dans la tenue des comptes locatifs. Ils devront s'assurer que toutes les quittances sont délivrées en temps et en heure, avec toutes les informations requises, pour éviter toute sanction. Cette nouvelle disposition devrait encourager un dialogue plus équilibré et plus transparent entre les deux parties, facilitant ainsi la résolution des conflits et l'instauration de relations de confiance. ■

L.A.





LA SCHRINKFLATION !

La shrinkflation (traduite parfois par réduflation en français) est une pratique commerciale consistant à diminuer la quantité de produit vendu en gardant le même prix. Cela revient à une inflation déguisée car les contenants restent parfois de taille identique et cette diminution de quantité peut être difficile à déceler visuellement.

Pour cette raison, un arrêté a été pris le 16 avril et publié le 4 mai. Il oblige les magasins dont la surface de vente est supérieure à 400 mètres carrés à indiquer sur l'emballage ou l'étiquette du produit concerné par la baisse de quantité, et dans une même taille de caractères que celle utilisée pour l'indication du prix unitaire du produit, la

mention suivante, à l'exclusion de toute autre : « Pour ce produit, la quantité vendue est passée de X à Y et son prix au (préciser l'unité de mesure concernée) a augmenté de ... % ou ... €. »

L'obligation d'information s'applique pendant un délai de deux mois à compter de la date de la mise en vente du produit dans sa quantité réduite.

Cette mesure est entrée en vigueur le 1er juillet 2024. Les manquements aux dispositions de cet arrêté, pris en application de l'article L. 112-1 du code de la consommation, seront passibles d'une amende administrative dont le montant pourra atteindre 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne

morale. Mais si le fabricant modifie la taille de l'emballage de manière proportionnelle à la réduction de la quantité, rendant ainsi plus évidente la diminution du contenu pour le consommateur, l'obligation de mentionner la baisse de quantité pourrait être assouplie. Cette mesure vise à encourager une plus grande transparence de la part des fabricants et des distributeurs, tout en informant clairement les consommateurs des changements dans les produits qu'ils achètent. Espérons que son application permettra effectivement une meilleure lecture des prix !

LE SITE SHEIN COUPABLE DE PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES

Les autorités nationales de protection des consommateurs de Belgique, France, Irlande et Pays-Bas, ont identifié de multiples pratiques commerciales trompeuses et déloyales sur cette plateforme d'e-commerce spécialisée dans la "fast fashion".

Voici les pratiques commerciales trompeuses et déloyales constatées sur la plateforme Shein : pratiques promotionnelles trompeuses

- techniques de vente sous pression

- défaut d'information sur les droits de rétractation
- allégations environnementales trompeuses
- défaut de transparence et d'accessibilité

La plateforme dispose d'un mois pour répondre aux demandes du réseau CPC et proposer des engagements pour régler les problèmes identifiés en matière de droit de la consommation.

"En fonction de la réponse de Shein, le réseau

CPC peut entrer en dialogue avec l'entreprise, indiquait la Commission européenne le 26 mai, si Shein ne répond pas aux préoccupations soulevées par le réseau, les autorités nationales peuvent prendre des mesures coercitives pour garantir la conformité.

Ce qui inclut des amendes sur la base du chiffre d'affaires annuel de l'entreprise dans les Etats membres de l'Union européenne concernés.

LES MYSTÈRES D'EDF

EDF envoie deux factures identiques à une semaine d'intervalle

Au mois de mars dernier, l'un de nos adhérents a reçu deux fois la même facture, envoyée à une semaine d'intervalle. Une simple erreur informatique d'après EDF.

Excepté un code de 15 chiffres mentionné en petit en haut à droite, les deux factures sont strictement identiques, que ce soit sur la somme demandée, la période de consommation couverte et même l'échéance à laquelle les régler. Il semblerait qu'il s'agisse d'une erreur informatique isolée.

Si vous avez réglé deux fois une facture par prélèvement, vous pouvez demander à votre

banque à ce que la seconde somme soit re-créditée sur votre compte, en vertu de l'article L133-24 du Code monétaire et financier.

Si vous avez envoyé deux règlements, contactez la société pour exiger un remboursement immédiat du second règlement. Vous pouvez commencer par un mail puis adresser un courrier recommandé avec accusé de réception si votre mail ne suffit pas. Gardez une copie de votre lettre.

Pensez à prévenir notre association si vous êtes concerné par cette situation ou toute situation similaire (contact@adcfrance.fr). ■



RÉPONSE

QUIZ CONSO

Voici les réponses (argumentées) au quiz de la page 4. Alors, avez-vous vu juste ? Etes-vous un consommateur averti ?

1) J'ai souscrit un contrat d'électricité à prix fixe pendant un an. Au bout de six mois, le fournisseur m'envoie un mail m'informant que le prix de mon électricité sera augmenté à compter du mois prochain. Puis-je m'y opposer ?

- a) Oui je peux m'y opposer, les contrats ont force de loi.
- b) Non je ne peux pas. Je dois soit accepter l'augmentation soit changer de fournisseur.
- c) Tout dépend si TotalEnergie peut apporter la preuve que j'ai lu son mail.
- d) Oui si j'ai un compteur Linky

Il faut toutefois nuancer cette réponse et voir ce qui est exactement noté dans le contrat. Est-ce le prix TTC des consommations, auquel cas une augmentation des taxes n'aura pas d'impact ? Ou le prix HT ?

2) J'ai souhaité me tourner vers une agence matrimoniale pour rencontrer l'âme sœur. J'ai comparé plusieurs agences et souscrit un contrat d'un an avec l'une d'elles. Maintenant je regrette ma décision. Puis-je tout annuler ?

- a) Oui, la loi accorde un délai de rétractation de 7 jours en la matière
- b) Non, un contrat vous engage, vous devez attendre la fin des 12 mois
- c) Tout dépend des motifs pour lesquels vous souhaitez résilier

L'article L224-91 du Code de la consommation permet au client de revenir gratuitement sur sa décision. Le client ne peut être tenu au paiement d'aucune indemnité. Plus que cela, pendant ce délai de 7 jours, le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou dépôt sous quelque forme que ce soit.

3) Après 40 ans chez le même assureur, je reçois une lettre m'informant que mon contrat assurance automobile sera résilié à l'échéance. Je n'ai

pourtant eu qu'un accrochage, non responsable. Je trouve cela injuste et je peux...

- a) Contester la décision auprès de mon assureur et le forcer à maintenir le contrat
- b) Saisir l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution)
- c) Mettre la pression à mon assureur en le dénigrant sur les réseaux sociaux
- d) Prendre les devants, choisir un autre assureur et résilier moi-même mon contrat

Lorsqu'un contrat d'assurance est résilié, soit par l'assuré (situation rencontrée dans 3 cas sur 4), soit par l'assureur, ce dernier communique à l'Agira les informations afférentes au contrat et à sa résiliation. Les informations sont conservées dans le fichier pendant deux ans hormis dans les cas suivants : résiliation après un sinistre (5 ans) / résiliation pour non-paiement des cotisations (après régularisation).

4) La durée de la garantie légale des vices cachés en France est de :

- a) 2 ans
- b) 5 ans
- c) 10 ans
- d) 20 ans

Ce délai, énoncé à l'article 2232 du Code civil, est le délai maximal pendant lequel vous pouvez agir en matière de vices cachés. C'est une solution issue de la jurisprudence (Chambre mixte - Pourvois n° 21-15.809, 21-17.789, 21-19.936, 20-10.763 du 21 juillet 2023).

Attention ! Vous devez agir dans les 2 ans suivants l'apparition du vice. Mais ce délai de 20 ans permet d'agir pour un problème apparaissant 15 ans après l'achat par exemple.

En revanche, si vous souhaitez invoquer la garantie légale de conformité (plus favorable pour le consommateur), le délai pour agir en justice est alors de deux années à partir de la « réception » de votre bien.

5) Pour bénéficier de la garantie légale de conformité sur une montre achetée

neuve il y a 15 mois, je dois prouver :

- a) Qu'elle ne fonctionne pas
- b) Qu'elle ne fonctionne pas et que ce n'est pas moi qui l'ai cassée
- c) Je n'ai rien à prouver
- d) Je dois avoir conservé l'emballage

Contrairement à la garantie des vices cachés, la garantie légale de conformité permet de ne pas avoir à rapporter la preuve que le défaut existait au moment de la vente, pendant 24 mois pour les biens neufs et pendant 12 mois pour les biens d'occasion. C'est la présomption d'antériorité, mentionnée à l'article L217-7 du Code de la consommation.

Pas besoin donc de faire réaliser une expertise coûteuse. En revanche, il faut démontrer que le bien ne fonctionne pas/plus, avec par exemple un devis de réparation



Chiffres clés

Depuis le 1er janvier 2006, les loyers sont revalorisés avec l'IRL (Indice de Revalorisation des Loyers) composé de trois indices. Un nouvel indice est publié chaque trimestre au JO. Il sert de référence pour tous les baux signés locatifs quelque que soit la date de signature.

Le mode de calcul a été modifié par la loi 2008-111 publiée le 12/02/2008. Depuis, c'est un indice des prix hors loyers et hors tabacs qui sert de référence. **Pour les baux locatifs signés entre le 12/07/2024 et le 14/10/2024, la hausse sera de 146.68 / 145.17 = 1.04 %**

Pour une parfaite information, ce nouveau système remplace toute référence aux anciennes méthodes.

	2ème Tr25	1er Tr25	4ème Tr24	3ème Tr24	2ème Tr24
Indice	146.68	145.47	144.64	144.51	145.17
JO du	13/07/2025	16/04/2025	15/01/2025	15/10/2024	12/07/2024

SMIC au au 1^{er} novembre 2024

Horaire **11.88 €**

Mensuel (151,67 h): **1801.80 €**

Intérêt légal

Taux 2025 : 2.76 % (JO du 19/06/2025) 2ème semestre 2025

	Taux moyen (juillet 2025)	Seuil de l'usure (JO du 27.06.2025)
Prêt immobilier à taux fixe (entre 10 et 20 ans)	3.77 %	5.07 %
Prêt immobilier à taux variable	4.03 %	5.37 %
Prêt < 3000 €	17.54 %	23.39 %
Découvert, crédit permanent > à 3000 € et < 6000 €	11.84 %	15.79 %
Prêts personnels > 6000 €	6.52 %	8.69 %

Source : Site Internet legifrance.gouv.fr

ADC
France



BULLETIN D'ADHESION OU DE RÉ-ADHÉSION À L'ASSOCIATION

NOM PRÉNOM

ADRESSE

.....

CODE POSTAL VILLE

MAIL

- | | |
|--|---------|
| <input type="checkbox"/> Adhésion avec « ANTIPAC » (revue trimestrielle) | 50 € |
| <input type="checkbox"/> Adhésion sans « ANTIPAC » | 38 € |
| <input type="checkbox"/> Ré adhésion avec « ANTIPAC » | 45 € |
| <input type="checkbox"/> Ré adhésion sans « ANTIPAC » | 33 € |
| <input type="checkbox"/> Abonnement « ANTIPAC » seul | 12 € |
| <input type="checkbox"/> JE FAIS UN DON | _____ € |

Total versé (montant à préciser) : _____ €

ASSOCIATION DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS DE FRANCE

3/5 Rue Guerrier de Dumast

54000 NANCY

Téléphone : 03 83 85 51 95

contact@adcfrance.fr

www.adcfrance.fr

Tirage : 1700 ex. - Parution : juillet 2025

ISSN : 0249-2903 - CPPAP : 1019 G 83634

Trimestriel : janvier - avril - juillet - octobre

Impression : La nancéienne d'impression
31 Rue Georges Bizet - 54500 Vandœuvre-lès-Nancy

Directeur de la Publication : Guy Grandgirard

Rédacteur en chef : René Métrich

Reportages : ADC FRANCE

Mise en page/Infographie : Thierry Laurent

Crédits Photos et Illustrations :

ADC FRANCE, www.pxhere.com

Règlement à : **ASSOCIATION DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS DE FRANCE**

3/5 Rue Guerrier de Dumast - 54000 NANCY

Association sans but lucratif composée de bénévoles qui agit pour la défense et l'information des consommateurs. Elle assure la représentation des Consommateurs auprès des Pouvoirs Publics et des Professionnels, et agit pour leur défense et leur droit à l'information.