



Rapport moral et d'activité 2022

Assemblée Générale

9 MAI 2023

TABLE DES MATIERES

S'ORGANISER POUR REUSSIR UNE ANNEE BIEN REMPLIE.....	3
COMPOSITION DE L'ADEIC NATIONALE.....	8
LE FINANCEMENT DES ORGANISATIONS TERRITORIALES.....	9
ACTIVITE AU NIVEAU NATIONAL.....	10
LA TYPOLOGIE DES LITIGES	14
Les litiges voyages.....	14
Les litiges de télécommunication.....	14
Les escroqueries sur internet	15
Les litiges liés aux achats à distance et notamment les problèmes de livraison.....	16
Les litiges liés aux publicités sur internet et aux influenceurs.....	16
L'enseignement privé à distance et le secteur de la formation.....	17
La rénovation énergétique.....	18
Les mutuelles, les assurances et la SFAM-Celside-Hubside.....	18
Les litiges automobiles	19
EDUCATION A LA CONSOMMATION	21
Projet Fruits et Légumes APRIFEL.....	21
L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS	22
Internet.....	22
La presse écrite	22
La Télévision	23
La Radio.....	23
REPRESENTATIONS INSTITUTIONNELLES.....	24
Liste des sigles et abréviations.....	26
Organigramme de l'Adeic Nationale.....	27
Liste des Adeic Locales	28

Pour tous les Français, l'année 2022 a été une année de retour à la normale après les périodes successives de confinement sanitaire dues au COVID-19 mais aussi une année bouleversée par l'invasion de l'Ukraine par la Russie. Alors que nous pensions voir le plus dur derrière nous, une nouvelle crise, politique et économique, a fait son apparition.

A l'Adeic-ULCC, nous avons continué à faire face aux diverses urgences liées à la situation économique traversée et nous avons pu observer, au fil des mois, une forte augmentation du nombre de litiges.

Compte tenu des diverses pénuries de produits alimentaires engendrées par la guerre en Ukraine (céréales, huiles, etc..), il a fallu informer régulièrement les militants et adhérents sur les dérogations mises en place progressivement par le gouvernement, en matière d'étiquetage notamment. La DGCCRF a en effet mis en place, en présentiel et en visio-conférence(s), un grand nombre de réunions avec les associations de consommateurs. L'objectif était de nous consulter et de nous informer aussi en temps réel sur les dérogations d'étiquetage envisagées (le plus souvent à la demande des industriels), en raison des diverses pénuries observées.

La DGCCRF a informé aussi régulièrement les associations de consommateurs au sujet des scandales occasionnés par des déficits de sécurité alimentaire chez « Buitoni » et « Kinder ». En raison de ces graves dérives, des enfants sont malheureusement décédés. Dans ces affaires, la qualité des contrôles sanitaires imposés par la réglementation aux industriels pose vraiment question. Certaines associations ont engagé des actions en justice contre ces « géants » de l'industrie. Nous espérons que les sanctions seront exemplaires et que les contrôles vont pouvoir à l'avenir se renforcer. L'auto-contrôle a évidemment ses limites, ces événements le prouvent, et il n'est pas acceptable, compte tenu des risques, de voir de telles négligences aujourd'hui perdurer. Mais pour être en mesure d'améliorer l'organisation du contrôle de la sécurité sanitaire des aliments il faut aussi pouvoir bénéficier, dans les services déconcentrés de l'état, d'effectifs spécialisés et qualifiés en nombre suffisant, ce qui est loin d'être le cas dans tous les territoires.

Le Conseil National de la Consommation (CNC) et/ou les ministères ont également consulté les associations de consommateurs à plusieurs reprises au cours de cette année :

- ✓ Sur les dérogations d'étiquetage et l'information à envisager pour les consommateurs durant cette période.
- ✓ Sur les conditions et modalités d'application de l'interdiction d'impression et de distribution systématiques des tickets de caisse et de carte bancaire, des tickets délivrés par des automates, des bons d'achat, de réduction ou d'avantages promotionnels.
- ✓ Sur la proposition de certaines organisations professionnelles concernant la dématérialisation des factures de services de communications électroniques.
- ✓ Ainsi que sur le pouvoir d'achat, compte tenu de la montée de l'inflation. : Julie VANHILLE, Secrétaire générale de l'Adeic, a été reçue le 11 mai 2022 par Bruno LEMAIRE, en tant que Présidente de l'ULCC, pour évoquer les mesures qui pourraient être mises en place afin de limiter la baisse du pouvoir d'achat des Français.

L'Adeic-ULCC a été auditionnée au Sénat :

- ✓ Dans le cadre des travaux de la mission d'information relative à la lutte contre l'obésité (Rapporteuses : Mmes Chantal Deseyne, Michelle Meunier et Brigitte Devésa), aux côtés de l'UFC-Que choisir et d'APRIFEL.
- ✓ Par la commission des finances, au sujet du contrôle budgétaire de la DGCCRF, aux cotés des 14 autres associations de consommateurs agréées.

Enfin, depuis le 29 juin, l'Adeic-ULCC participe au groupe de travail sur les "Applications numériques sur la qualité des produits alimentaires et cosmétiques", un groupe pour lequel, Anne LEGENTIL de Familles Rurales est rapporteure.

Cette année 2022 a aussi été une année chargée en ce qui concerne l'ULCC, puisque notre union a obtenu officiellement l'agrément « consommation » le 30 décembre 2021. Tout au long de l'année, les trois associations composantes de l'ULCC (Adeic, CNAFAL, ALLDC, l'association de défense des consommateurs de la fédération Léo Lagrange) ont donc rencontré la DGCCRF, selon diverses modalités, pour discuter de cet agrément et de ce qu'il impliquerait à l'avenir pour les membres de l'ULCC. Après de nombreuses

discussions, rebondissements, et pour permettre à chaque association de conserver une subvention DGCCRF à la hauteur de celle de l'année précédente, les 3 entités de l'ULCC se sont accordées et organisées pour devenir une confédération.

L'année 2023, pour laquelle la subvention ne sera pas impactée à la baisse, verra donc la modification des statuts de l'ULCC, ainsi que la mise en place d'un fonctionnement confédéral. Dans cet objectif, Julie VANHILLE a vu son mandat de Présidente de l'ULCC prolongé, durant cette période de transition, jusqu'au mois de juin 2023. Il a été décidé que la prochaine présidence serait exercée par le CNAFAL.

Tout au long de l'année 2022, des échanges ont eu lieu, grâce à des réunions régulières du Conseil d'Administration et du Bureau de l'ULCC, et des actions ont été mises en place :

- ✓ Un consomag sur les plastiques à usage unique a été tourné par une juriste de l'ALLDC en avril 2022.
- ✓ Le projet d'éducation à l'alimentation autour des fruits et légumes, en partenariat avec APRIFEL, s'est poursuivi en Occitanie.

Plusieurs communiqués de presse et lettres ouvertes ont été publiés :

- Communiqué de presse concernant le recours devant le conseil d'Etat et l'annulation de la proposition de la CRE d'augmenter de 44,5% les tarifs de l'électricité (Février 2022) ;
- Communiqué de presse pour dénoncer la suppression des tickets de caisse (Avril 2022) ;
- Lettre envoyée aux candidats aux élections législatives (juin 2022), pour alerter sur la situation des associations de défense des consommateurs ;
- Lettre ouverte au Ministre Bruno Le Maire sur les baisses de subventions observées (octobre 2022).

Nous n'oublions pas non plus le projet du site internet de l'ULCC, qui permettrait à notre union de se faire connaître du grand public, ni les diverses modalités d'activités envisageables sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Tweeter). Cette problématique a d'ailleurs été évoquée avec la DGCCRF, pour nous accompagner durant cette période, en nous donnant les moyens financiers pour cela.

Enfin, l'année 2022 s'est clôturée par l'élection des représentants des locataires des offices HLM. L'activité des comités logement a été très importante pour organiser le renouvellement des représentants des locataires aux Conseils d'Administration des bailleurs. Ce fut également un surcroît de travail pour l'ADEIC, qui a le rôle d'assurer un suivi de ces élections en étroite collaboration avec les comités ; rechercher et constituer des listes de bénévoles souhaitant se présenter à ces élections.

Nous avons également été obligés de reprendre la gestion de la FLC ADEIC à la suite de la démission de Roger KUBLER (président à l'époque) en pleine campagne électorale, ce qui a permis à la FLC ADEIC de participer aux élections. Begnat GOYENETCHE a bien voulu assurer la Présidence par intérim jusqu'à la prochaine Assemblée Générale de la FLC ADEIC (28/03/2023).

Quels sont les résultats ? Nous avons étendu notre présence auprès des bailleurs et, dans l'ensemble, nous pouvons être satisfaits, surtout auprès des bailleurs où c'était, pour nous, la première fois que nous présentions des candidats.

Nous avons rencontré des difficultés dans deux endroits :

- Dans les Pyrénées Atlantiques où une autre association de locataires fonctionne, plus comme une instance politique avec d'énormes moyens (financiers et en personnes)
- Dans les Bouches du Rhône, à Marseille, où UFC Que Choisir était présente.

Les résultats :

- FLC ADEIC (64,40,13,06,33) : 6 Bailleurs (3 nouveaux en 2022) 1 élu
- Comité ADEIC des Flandres : 3 Bailleurs (1 nouveau en 2022) 2 élus
- Comité ADEIC logement CANNES : 1 Bailleur 2 élus (en progression)
- Comité ADEIC Logement GRASSE : 1 Bailleur 1 élu (en progression)
- La CLEF (LYON Région Rhône Alpes) : 5 Bailleurs (Nouveaux en 2022) 2 élus

En conclusion :

Les élus participent aux Conseils d'Administration des bailleurs.

Dès que nous avons déposé une liste, quel que soit le résultat obtenu, nos représentants des locataires participent aux Conseils de Concertation Locatives (CCL) et au Plan de Concertation Locative (PCL), qui fixe les règles de fonctionnement des CCL pendant 4 ans.

Pour fonctionner, chaque liste reçoit une contribution des bailleurs fixée par la loi et calculée de la façon suivante :

Nombre de logements conventionnés \times 2€ (minimum prévu par la loi, fixé par le PCL) \times % du résultat des élections.

Les comités logement versent une cotisation chaque année à l'ADEIC (prévue par la convention signée entre l'ADEIC et les comités logement).

COMPOSITION DE L'ADEIC NATIONALE

L'équipe nationale est aujourd'hui composée d'une vingtaine de personnes aux disponibilités et statuts variés sous la responsabilité du Président, Patrick MERCIER, de la Secrétaire Générale, Julie VANHILLE et du Secrétaire Général Adjoint Jean-Louis BLANC.

Pôle juridique :

Mina MAHERZI, juriste à temps complet depuis le 1^{er} février 2022.

(Elodie RABIN, juriste à temps partiel spécialisée dans le droit de la consommation, a quitté l'association en février 2022).

Pôle comptabilité et vie interne :

Roland CAHOUEZ reste le Trésorier et effectue un travail remarquable.

Julie VANHILLE : Secrétaire Générale en charge de la salariée, des stagiaires recrutés et des bénévoles présents au siège.

Jean Louis BLANC : Secrétaire Général Adjoint.

Pôle des bénévoles et militants :

Nous avons la chance de pouvoir toujours compter sur des « piliers » bénévoles, comme Marc ALLIMANT, Lily CHIREUX, Joseph DRAY, Martine et Alain DUVAL, Christian GALIAN, Bernard GOYENETCHE, Dominique LASSARRE, Vincent Le ROY, Robert MULLER, Jean-Paul ROUX, Christine HAIDRI, Willy TARKIN et Christophe PRUDHOMME.

Ils nous apportent leur expertise et leur expérience sur des sujets de consommation particulièrement importants : les transports, l'énergie, la communication électronique, l'alimentation et les risques sanitaires, l'informatique et les objets connectés.

De nouveaux bénévoles nous ont rejoint, pour certains issus du monde étudiant. Ils participent au dynamisme de l'équipe nationale.

Stagiaires :

Rocio RIOS du 24 janvier au 18 mars 2022 sur un poste de secrétariat.

Gilles FOTZO du 7 juin au 7 juillet 2022 sur un poste de juriste.

Ce rapport étant national, il ne peut donc pas faire toute sa place au précieux travail réalisé au quotidien sur le terrain par nos diverses structures territoriales, qui font vivre et rayonner l'Adeic depuis son origine. Mais nous ferons figurer quelques exemples. Que tous soient chaleureusement remerciés.

LE FINANCEMENT DES ORGANISATIONS TERRITORIALES

Depuis 2008, la dotation DGCCRF consacrée à l'activité des Adéic territoriales est versée directement au siège national. Celui-ci la répartit ensuite aux diverses structures territoriales, en évitant tout saupoudrage, en fonction de certains critères précis, notamment la réalisation d'un rapport d'activité précis et financièrement détaillé, demande impérative de la DGCCRF.

ACTIVITE AU NIVEAU NATIONAL

Les demandes des consommateurs sont toujours très nombreuses et extrêmement diversifiées. L'Adéc-ULCC constate que, si la plupart des personnes connaissent l'existence des associations de consommateurs, elles ignorent bien souvent leurs droits et nous appellent parfois en situation d'extrême urgence. L'Adéc souhaiterait que les consommateurs aient le réflexe d'anticiper et de la solliciter en amont, avant que leurs problèmes ne s'aggravent. Il serait sans doute pertinent qu'une communication soit envisagée dans ce domaine au plan national par les Ministères et les services de la DGCCRF.

Tous les cas répertoriés dans ce chapitre nous ont conduit à effectuer des missions d'écoute, de conseil, d'accompagnement dans la procédure, et de règlement à l'amiable des litiges. Contrairement à d'autres organisations, nous ne cherchons pas à faire des profits en engageant des procédures judiciaires pour gagner des procès. Dans l'intérêt des consommateurs, notre logique n'est pas la même que d'autres associations, nous privilégions toujours la médiation, la négociation.

Les personnes ont plusieurs manières de nous contacter : par téléphone, courriel, courrier, ou en se déplaçant dans nos permanences. Nous renseignons tout le monde, adhérents comme non adhérents, mais nous n'accordons évidemment un accompagnement d'ordre juridique qu'aux seuls adhérents. Nous servons souvent d'intermédiaire pour des litiges entre consommateurs et professionnels. En revanche, lorsque l'Adéc n'est pas habilitée pour agir, nous orientons les personnes nous ayant contacté vers les services les plus compétents.

Tous les dossiers reçus par courrier et par courriel font l'objet d'une lecture, d'une étude approfondie, d'une réponse et d'un classement par l'Adéc.

Les chiffres indiqués ci-dessous font référence aux divers dossiers traités au niveau national. Ils ne répertorient pas les dossiers traités par les structures territoriales. Néanmoins, nous tenons à signaler que tous les responsables départementaux ont pu bénéficier à leur demande, autant que de besoin, d'une aide juridique de la part de notre service juridique national.

Le nombre de personnes en difficulté nous contactant augmente sensiblement et le nombre de dossiers également (un adhérent pouvant faire appel à nous sur plusieurs dossiers).

Dans le contexte sociétal et social préoccupant que nous traversons, il est souvent difficile de demander une adhésion à des personnes en surendettement, en recherche d'emploi ou à des étudiants boursiers sans activité professionnelle. Nous les écoutons et les conseillons, même si elles n'ont pas pris de carte d'adhésion mais, en revanche, dès qu'un accompagnement juridique s'avère nécessaire, nous leur demandons d'adhérer à l'association. Pour cela, nous avons mis en place un tarif de 10€ l'année pour toutes les situations particulières (étudiant, chômeur, porteur de handicap...)

Certains dossiers peuvent être traités en quelques jours, d'autres prennent plusieurs mois, notamment s'il y a une saisine d'un médiateur, conciliateur ou du tribunal en cours. Par ailleurs, nous n'avons pas toujours de retour des consommateurs lorsque leur litige a trouvé une issue favorable, si bien qu'il est peu aisé de dresser le bilan des litiges couronnés de succès.

Voici donc quelques chiffres révélateurs de l'année qui vient de s'écouler, qui montrent clairement les évolutions observées.

Litiges d'adhérents, pris en charge par l'ADEIC National

DOMAINE	Nombre de litiges en 2021	Nombre de litiges en 2022	Augmentation du nombre de litiges en 2022
Artisans et travaux	11	31	+ 181%
Assurances et Mutuelles	21	32	+ 52%
Automobile	11	22	+ 100%
Bancaire et Crédit conso	6	19	+ 216%
Défaut de conformité	18	17	- 6%
Energie (fournisseur, démarchage)	5	17	+ 240%
Enseignement à distance	5	7	+ 40%
Location de véhicule	9	12	+ 33%
Logement (litige locatif, caution)	9	13	+ 44%
Télécommunication	20	19	- 5%
Vente à distance, livraison, droit de rétractation	15	40	+ 166%
Vente de prestation de service sans commande préalable	5	11	+ 120%
Voyages (agence de voyage, compagnies aériennes et locations)	19	52	+ 173%
Divers	22	20	- 10%
Nombre Total de litiges pris en charge	176	312	+ 77%

Nombre d'appels de consommateurs reçus et traités en 2022 avec un standard dédié 3 jours par semaine.

Voici donc quelques chiffres révélateurs de l'année qui vient de s'écouler :

Domaine	Nombre D'appels
Artisans et travaux	83
+ cuisine	22
Assurances et Mutuelles	67
+ SFAM/CELSIDE/HUBSIDE	19
Automobile :	
Réparations	32
Achat	75
Bancaire et Crédit conso	68
Energie (fournisseur, démarchage)	100
Enseignement à distance/Formations	22
+ Autoécole	12
Location de véhicule	13
Logement (litige locatif, caution)	55
Télécommunication	170
Vente à distance, livraison, droit de rétractation, défaut de conformité	339
Voyages (agence de voyage, compagnies aériennes et locations)	88
Divers	108
Nombre total d'appels traités : 1273	

Nombre de courriers de consommateurs reçus et traités en 2022 : 97 courriers.

Nombre de mails de consommateurs reçus et traités en 2022 : 5732 courriels.

Si nous pouvons estimer que le nombre de courriers reste constant et le restera dans les années à venir, nous observons une augmentation du nombre d'appels et du nombre de litiges que nous accueillons.

Nos standardistes, 3 jours par semaine, permettent aux consommateurs d'avoir un accueil par téléphone et surtout des réponses à leurs questions. Elles effectuent un travail remarquable et permettent à l'ADEIC d'être active et réactive. Les consommateurs sont rassurés d'avoir quelqu'un au téléphone et cela renforce le sérieux de notre association. Les réponses aux mails se font dans les 3 à 5 jours. Certains dossiers sont traités en quelques jours, d'autres prennent plusieurs mois, notamment s'il y a une saisine d'un médiateur, conciliateur ou du tribunal. Par ailleurs, nous avons de plus en plus de consommateurs qui nous informent de la suite de leur dossier (résolution), donc nous pouvons estimer à 70% l'issue favorable des dossiers. Celle-ci pouvant être la résolution complète avec le remboursement ou la réparation du litige, ou partielle avec une négociation entre les 2 parties qui font chacune un pas vers l'autre. Les 30% des dossiers non résolus, sont liés au dépôt de bilan de l'entreprise, à la mauvaise foi du professionnel ou à l'abandon du consommateur qui ne souhaite pas engager de procédure en justice, par manque de moyen ou en raison du temps que cela va prendre.

TYPOLOGIE DES LITIGES

Les litiges de voyages

Une difficulté redondante à laquelle les consommateurs sont confrontés réside dans le choix du bon interlocuteur. En effet, de nombreuses réservations se font aujourd'hui non pas directement auprès de la compagnie mais par l'intermédiaire de sites internet. Or, ceux-ci ne sont que des intermédiaires, censés aider le consommateur dans ses démarches pour être remboursé. Mais il est fréquent que les compagnies et les sites internet se renvoient la balle. Parfois, les compagnies déclarent même au consommateur qu'elles ont déjà effectué le remboursement au site internet, sans que le consommateur ne puisse vérifier la réalité de cette affirmation. Mieux vaut donc réserver directement auprès de la compagnie afin d'éviter ces désagréments.

Les litiges de télécommunication

Il y a bien sûr les litiges liés au matériel informatique lui-même, pour lesquels les consommateurs peuvent invoquer la garantie légale de conformité du Code de la consommation à condition que le produit ait été acheté il y a moins de 2 ans. Mais la majorité des doléances sont liées aux défauts de connexion et aux difficultés rencontrées pour faire intervenir les fournisseurs d'accès à internet. Nul doute que ces derniers ont fait

face à une hausse considérable des connexions, mais on ne peut que déplorer l'absence de solution proposée pendant parfois plusieurs mois. Surtout, cela nous rappelle que les Français restent inégaux en termes de couverture internet et que le tout-numérique reste un vœu pieux ; il est urgent de reconsidérer notre vision du numérique comme une panacée, tant l'illectronisme demeure quantitativement important et compte tenu du coût que représente un équipement informatique pour un foyer aux revenus modestes. En ce qui concerne les réponses apportées par les fournisseurs d'accès à internet, il ne s'agit pas là d'attribuer de bons ou mauvais points, mais il faut relever la démarche d'Orange qui est le seul FAI à proposer un accès dédié aux associations de consommateurs, nous évitant ainsi les longues heures d'attente au téléphone, sachant que certains FAI ne sont joignables que par ce biais ou par un formulaire d'accès réservé à leurs clients (mais qui devient inaccessible dès lors que le consommateur n'est plus client).

A noter que le déploiement de la fibre est devenu également une source de litiges, qu'il s'agisse des lenteurs d'installation ou d'une qualité d'accès à internet paradoxalement moindre qu'avant l'installation de la fibre.

Les escroqueries sur internet

L'on pense ici aux arnaques et escroqueries visant les coordonnées bancaires, où les consommateurs se voient souvent reprocher leur manque de vigilance par leur banque qui refuse de les rembourser, quand bien même ils n'auraient pas donné leurs coordonnées bancaires. Mais ce sont aussi les escroqueries où le consommateur a librement communiqué ses coordonnées bancaires qui ont fortement augmenté. La liste de ces arnaques est longue, et il est souvent extrêmement difficile, voire impossible, d'être remboursé dans ces situations où la seule solution est de porter plainte, ce qui n'aboutit que rarement et prend de toute façon de longues années, décourageant le consommateur ayant perdu quelques dizaines d'euros. Les escrocs sont de plus en plus rusés et usent de stratagèmes très bien ficelés. Ils ont obtenu les coordonnées bancaires et beaucoup d'autres renseignements via des formulaires envoyés par mails ou via des sites internet. Les escrocs jouent sur l'urgence de la situation en stressant le consommateur. De plus, les banques se font usurper leur identité téléphonique puisque les escrocs appellent les clients et c'est le numéro de la banque qui s'affiche sur le téléphone. Ils prétextent des mouvements anormaux sur les comptes du client et lui font valider des opérations dites « d'annulation d'ordre de paiement ». Or, elles se révèlent être des opérations de

validation de paiement. Ils abusent de notre naïveté. Il est impératif de ne commander que sur des sites sécurisés et de privilégier autant que possible les sites français. En effet, quand bien même il ne s'agirait pas d'une escroquerie, il est bien plus aisé de résoudre un litige avec un site dont l'entreprise exploitante se trouve en France qu'à l'étranger, et ce d'autant plus si elle se trouve hors de l'Union européenne.

Les litiges liés aux achats à distance et notamment les problèmes de livraison

Si l'on met de côté les escroqueries, l'achat à distance rencontre un autre écueil : la livraison. Lorsque le litige oppose un consommateur à un professionnel, la donne est finalement assez simple puisque le professionnel reste responsable des risques jusqu'à la remise du bien en mains propres au consommateur. Cela n'empêche pas les litiges, notamment en raison des retards de livraison. Nous rappelons ainsi à nos adhérents que lorsqu'une commande tarde à arriver, celui-ci peut mettre en demeure le professionnel de le livrer dans un délai raisonnable s'il accuse déjà un retard par rapport au délai prévu (ou si la commande a eu lieu il y a plus d'un mois si aucune date n'était précisée), faute de quoi ils pourront résoudre la vente et ainsi être remboursés dans les 14 jours (en sachant que le professionnel s'expose à des pénalités automatiques de retard s'il ne rembourse pas dans ce délai). Lorsque l'achat est réalisé entre particuliers via une plateforme – on pense ici au Bon Coin ou à Vinted – le consommateur se retrouve dans une situation inconfortable puisque ces plateformes se dédouanent de toute responsabilité, car elles ne jouent qu'un rôle d'intermédiaire. Le consommateur doit alors faire face au transporteur pour être indemnisé. Mais des entreprises telles que La Poste ou Mondial Relay prévoient des causes limitatives de responsabilité leur permettant de ne rembourser qu'une vingtaine d'euros en cas de perte ou de détérioration du colis, quand bien même la valeur du colis serait de plusieurs centaines d'euros. Mieux vaut ainsi éviter d'envoyer des biens précieux ou fragiles, ou à défaut prendre une assurance complémentaire en étant vigilant quant à ses modalités d'application.

Les litiges liés aux publicités sur internet et aux influenceurs

Un autre type d'arnaque qui fait florès en profitant du sentiment de solitude dû au confinement consiste à proposer des conseils pour investir et obtenir des rendements exponentiels. Soit le consommateur place son argent avant de le voir disparaître, soit il paie une formation pour savoir comment faire fructifier son argent. Il est bien évidemment

perdant dans les deux situations. Le consommateur tombe en général dans le piège après avoir regardé une publicité sur YouTube. D'un point de vue juridique, la difficulté vient du fait que le consommateur, qui fait confiance à l'influenceur, ne peut pas se retourner contre lui lorsque le professionnel qu'il recommande est peu scrupuleux ou qu'il s'agit d'une arnaque. En effet le consommateur, lorsque qu'il achète un bien sur un site vanté par l'influenceur, conclut un contrat avec ce site internet et non avec l'influenceur. Rien ne l'empêche toutefois de signaler cet influenceur à la répression des fraudes s'il s'avère qu'il participe à une pratique commerciale trompeuse. Mais pour ce qui est du règlement de son litige à proprement parlé – c'est-à-dire pour être remboursé – c'est uniquement vers l'acheteur qu'il doit se tourner.

L'ADEIC a travaillé sur le sujet des influenceurs en 2021 et cette année, c'est la DGCCRF qui a pris le sujet à bras le corps. Elle a enquêté sur les pratiques commerciales des influenceurs (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/marketing-dinfluence-60-des-influenceurs-cibles-par-la-dgccrf-en-anomalie-0>). Une soixantaine d'influenceurs ont été ciclés et 60% d'entre eux ne respectent pas la réglementation sur la publicité et les droits des consommateurs. Une proposition de loi visant à lutter contre les arnaques et les dérives des influenceurs sur les réseaux sociaux a d'ailleurs été adoptée à l'Assemblée Nationale le 30 mars 2023 (<https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/actualites-accueil-hub/adoption-de-la-proposition-de-loi-visant-a-lutter-contre-les-arnaques-et-les-derives-des-influenceurs-sur-les-reseaux-sociaux>).

L'enseignement privé à distance et le secteur de la formation

Profitant du chômage de masse et des difficultés de l'université, les établissements d'enseignement privé à distance ont le vent en poupe, mais les dérives constatées sont multiples. Il y a tout d'abord les manquements au devoir d'information du consommateur quant à la valeur du diplôme, quand il ne s'agit pas tout simplement d'informations trompeuses. L'enjeu réside bien souvent dans la reconnaissance par l'Etat du diplôme délivré. La seconde problématique récurrente, parfois conséquence de la première ou des difficultés économiques de l'étudiant, concerne la résiliation du contrat, notamment quand l'étudiant souhaite arrêter sa formation.

On peut évoquer aussi les arnaques observées au sujet du CPF (Compte Personnel de Formation) : L'achat de formation étant désormais libre, de nombreux salariés ne disposant pas d'information suffisante ni d'accompagnement approprié se voient

dépouiller de montants importants sur leur compte personnel, à la suite de sollicitations d'organismes de formation indécents. La Caisse des dépôts et consignations qui assure la gestion de ces comptes est confrontée à de nombreuses arnaques.

La rénovation énergétique

Si le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique est désormais interdit, il est toujours – malheureusement – autorisé de démarcher à domicile.

Les arnaques en ce domaine sont particulièrement douloureuses puisque les sommes en jeu peuvent s'élever à plusieurs dizaines de milliers d'euros.

Lorsque nous avons à connaître d'un litige à ce sujet, nous demandons au consommateur s'il a signé le contrat il y a moins de 14 jours : en effet, si c'est le cas, il pourra se rétracter. Mais bien souvent le consommateur ne nous saisit qu'une fois ce délai passé, et plus précisément lorsqu'il est recontacté pour convenir d'une date de travaux alors qu'il pensait n'avoir signé qu'un devis.

Une des nouveautés salutaires de l'année 2022 réside dans la migration du site FAIRE.gouv vers france-renov.gouv.fr, qui se veut comme le « service public pour mieux rénover mon habitat ». Ce service est gratuit et assuré par des conseillers qui n'ont aucun intérêt à signer un contrat. Les informations données, notamment sur les aides financières possibles, seront bien plus fiables que celles émanant de l'entreprise qui démarché le consommateur à son domicile – ou par internet – et qui a un intérêt financier à la signature du contrat.

Les mutuelles, les assurances et la SFAM-Celside-Hubside

Certaines assurances sont des experts pour toujours trouver une raison de ne pas indemniser le consommateur en cas de sinistre. Certaines assurances laissent même « trainer » dans leurs contrats des clauses déclarées abusives depuis plusieurs années. La difficulté des contrats d'assurance ou de mutuelle réside dans la compréhension des termes employés dont la définition en termes d'assurance diffère de la définition du langage courant. Pour cela, le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), dont l'ADEIC est représentant des consommateurs, travaille à la mise en place de glossaires adossés aux contrats pour une meilleure compréhension de ces derniers par les consommateurs signataires.

Enfin, les consommateurs rencontrent de nombreux litiges avec la SFAM. C'est un gestionnaire de contrats d'assurance multirisque destinée à la téléphonie mobile, au multimédia et aux objets connectés. Ces assurances affinitaires sont vendues par des grandes enseignes de vente d'objets multimédias, telles que FNAC ou Darty. Le problème ne réside pas dans le contrat qui est un contrat d'assurance casse, perte, vol... mais plutôt dans le fait qu'en cas de sinistre, cette assurance ne remboursera jamais. De plus, de nombreux prélèvements abusifs sont pratiqués. Vous souscrivez pour une assurance à 29€ par mois en un prélèvement ; mais vous remarquez sur votre relevé de compte que vous êtes prélevé plusieurs fois et parfois pour des montants autres que celui prévu. De plus, ils ignorent les demandes de résiliation et continuent les prélèvements. Certains dossiers vont jusqu'à des prélèvements abusifs cumulés à hauteur de 10 000€. Une action est en cours devant le tribunal correctionnel de Paris.

Les litiges automobiles

→ En cas de réparation automobile

Nous rencontrons beaucoup de litiges où un consommateur tombe en panne, emmène sa voiture chez le garagiste qui diagnostique la panne, émet un devis qui est accepté par le client. La réparation est effectuée, mais le consommateur retombe en panne quelques jours après.

Il faut savoir que, le garagiste est tenu à une obligation de résultat sur le fondement de l'article 1231-1 du code civil. L'obligation de résultat signifie que dans le cadre de la réparation d'une panne, le garagiste doit rendre à son client un véhicule réparé et en bon état de fonctionnement. Selon la jurisprudence l'absence de résultat équivaut à une faute qui rend le garagiste responsable de plein droit. Le consommateur n'a pas à prouver la faute du garagiste, elle est présumée. En cas de manquement à son obligation de résultat, le garagiste sera tenu de rembourser les réparations inutiles et parfois même de verser des dommages et intérêts pour le préjudice subi. (Cass. Civ 1, 6 février 2019, pourvoi n°17-31206) Le seul moyen pour le garagiste de s'exonérer est de prouver son absence de faute ou qu'il n'y a aucun lien entre son intervention et la nouvelle panne.

→ En cas d'achat automobile neuf ou d'occasion

Dans le cas d'un achat de véhicule neuf, il peut arriver que nous soyons sollicités par des adhérents lorsque leur véhicule est immobilisé pendant plusieurs semaines et qu'ils n'ont pas de véhicule de prêt. Dans ce cas-là, nous essayons de mettre en avant le préjudice subi par le consommateur qui ne peut jouir de son bien.

Pour les véhicules d'occasion, c'est souvent la panne survenant très peu de temps après l'achat qui pose litige. Un véhicule d'occasion bénéficie également d'une garantie de conformité de 2 ans ; et depuis le 1^{er} janvier 2022, pendant la première année de garantie, ce n'est plus au consommateur de prouver que le défaut était présent au moment de l'achat. Cela est un nouvel avantage pour le consommateur mais malheureusement, certains professionnels ont besoin que ce soit une association de consommateurs qui le leur rappelle.

Projet fruits légumes APRIFEL

- 7 février 2022 : réunion visio France Agrimer au sujet du projet européen « Fruits et lait à l'école ». Présents : Ludivine COLY DUFOURT, Martine COUSTAL, Julie VANHILLE, Patrick CHARRON, Michel BOUTET.
- 3 juin 2022 : intervention PAT/ULCC/APRIFEL à l'école élémentaire PRES SAINT JEAN à ALES avec Jean Louis BLANC.
- Rencontres au lycée hôtelier de Saint Jean du GARD pour des interventions pendant la semaine du goût.

L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS

L'Adeic diffuse ses informations et alertes sur différents sujets de consommation au travers d'une newsletter nationale, d'une newsletter régionale (feuilles de chou), d'émissions de télévision et de radio et enfin de son site internet et une page Facebook.

INTERNET

- Le site internet <https://www.adeic.fr> : 35 articles d'information, 5 cas pratiques, relais des feuilles de chou et des ConsoMags tournés par l'Adeic.
- La page Facebook <https://www.facebook.com/adeicfrance> : 175 publications pour relayer des articles de presse, rendre compte de notre activité ou relayer nos ConsoMag.
- La newsletter « ADEIC NEWS » <https://www.adeic.fr/index.php/newsletter/> :
Sur l'année 2022, 4 ADEICNEWS ont été envoyés aux adhérents et partenaires de l'ADEIC en février, avril, juin et décembre 2022.
- La newsletter de l'ADEIC Languedoc Roussillon, feuilles de chou <https://www.adeic-lr.fr/feuilles-de-chou/> , publiée tous les mois.

LA PRESSE ECRITE

L'Adeic reçoit un grand nombre de demandes de journalistes via des appels téléphoniques ou l'envoi d'email sur notre boîte contact@adeic.fr .

Voici une liste non exhaustive des sujets sur lesquels l'Adeic a été interviewé : le pouvoir d'achat, le démarchage téléphonique, les achats groupés de fioul, la hausse du prix de l'énergie, les arnaques bancaires, la Shrinkflation, les arnaques sur internet, la loi pouvoir d'achat, la loi de finance rectificative et les aides aux locataires, les ristournes à la pompe, la prime d'activité, la confiance dans les artisans, les abonnements cachés, la rentrée scolaire, les crédits à la consommation, la hausse des taux de crédits, le hard discount, les locations de vacances, les faux banquiers, la fin des tickets de caisse, le démarchage abusif, les assurances scolaires.... Parmi ces journaux : La Tribune, le magazine Challenges, Le Figaro, l'Express, le magazine Vrai ou Fake, le journal de 20h de TF1, Ouest-France, Midi Libre, Marianne, l'Equipe, Le Parisien, Zone Interdite, Télé-Loisirs, Les échos, Vibration Radio, Francelive, Cnews, RFI, Libération ...

LA TELEVISION

5 émissions ConsoMag diffusées sur les chaînes de France télévision sur les sujets :

- ✓ Le courrier d'huissier ou de société de recouvrement
<https://www.adeic.fr/?playlist=95c993b&video=00d0636>
- ✓ Le Ping Call
<https://www.adeic.fr/index.php/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=19c396d>
- ✓ Le délai de rétractation
<https://www.adeic.fr/index.php/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=1334034>
- ✓ La fraude bancaire
<https://www.adeic.fr/index.php/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=5b4eab3>
- ✓ La résiliation des contrats aux torts des fournisseurs internet
<https://www.adeic.fr/?playlist=95c993b&video=2104a05>

LA RADIO

Emission tous les jeudis sur la radio « Cote Sud FM 90.3 » animée par Patrick MERCIER depuis 2013. <https://www.cotesudfm.fr/shows/info-conso/> Les sujets abordés couvrent tous les secteurs de la consommation et fournissent aux consommateurs des conseils leur permettant d'être plus vigilants.

REPRESENTATIONS INSTITUTIONNELLES

Vous trouverez ci-dessous les noms des représentants Adéic-ULCC dans les instances où nous avons participé cette année à des réunions ou groupes de travail, en visioconférence et en présentiel.

ADEME	JV/JLB
AFNOR : COSAC	PM
ANATEEP	MD
ANSES <ul style="list-style-type: none"> • Membre du conseil d'administration • Membre du comité d'orientation thématique « santé alimentation » • Membre du comité d'orientation thématique « santé environnement » 	JLB / JV
APAVE (démarches qualités) : conseil consommateurs	AM
APRIFEL	JLB / JV
ARCEP : <ul style="list-style-type: none"> • Poste • Communications électroniques 	JD
Association des sociétés financières	JV
Autorité des Marchés Financiers	JV
Commission des clauses abusives	VL / MM
Comité consultatif du secteur financier + organe collégial de désignation des médiateurs de banque.	JV
Conseil national de l'alimentation <ul style="list-style-type: none"> • Membre du SNANC • Comité national d'éthique des abattoirs 	JLB / JV
Conseil national de la Consommation : Bureau + Groupe de travail	JV/JLB
Conseil National du Débat Public	JV
Conseil National de l'Economie Circulaire	JV
Conseil National de l'Education Routière	JV
Direction générale de l'alimentation (DGA)	JLB
ECO-PHYTO : Projet Européen	JLB/DL
EDF/GRD /Eau	JD
ESPER	PM/JV
EUROFINS : Conseil de Déontologie	JLB
FranceAgriMer : Commissions spécialisées sur les bovins et sur le bien-être animal : « les ruminants »	JLB / JV
Groupe industriel énergétique français (ENGIE)	JD
Haut conseil des biotechnologies (HCB) <ul style="list-style-type: none"> • Conseil d'administration 	PM
Institut de l'élevage : projet VICTOR (viande en circuits courts)	JLB

Institut national de la consommation (INC) <ul style="list-style-type: none"> • Conseil d'Administration • ConsoMag • Commission cahier des charges • Groupe pédagogie, ressources documentaires 	PM/JV
Institut National de l'Origine et de la Qualité (INAO) <ul style="list-style-type: none"> • Conseil des agréments et contrôles • Conseil national des appellations d'origines relatives aux vins et aux boissons alcoolisées 	JLB
Interprofessions de la viande (INTERBEV) : conseil consommateurs	JLB / JV
La Poste	JD
Le club des médiateurs	JV
MEDEF	PM
FIEEC, GIFAM, ANIA	PM
Ministère de l'agriculture <ul style="list-style-type: none"> • Conseil Supérieur d'Orientation et de Coordination de l'Economie Agricole et Alimentaire • Commission Nationale de la Certification Environnementale • La nouvelle PAC 	JLB/JV
Ministère de la consommation : <ul style="list-style-type: none"> • Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) 	PM/JV/JLB
Ministère de le Culture : <ul style="list-style-type: none"> • Copie privée 	JV
Ministère de l'écologie et de l'environnement <ul style="list-style-type: none"> • Environnement, écologie, développement durable • La fabrique écologique 	PM
Ministère de l'Equipement - groupe de suivi national des téléphériques et téléskis	AM
Opérateurs de téléphonie : Orange, SFR, Bouygues	JV
Observatoire de la sécurité des cartes de paiement	JV
RATP	CH / JV
SNCF	BG / RC
ULCC	JV/JLB/PM

Liste des sigles et abréviations

SIGLES / ACRONYMES	Dénomination complète
ADEME	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
AEDE	Agir ensemble pour les droits des enfants
AFNOR	Association française de normalisation
ANATEEP	Association nationale pour les transports éducatifs de l'enseignement public
ANIA	Association nationale des industries alimentaires (affilié au MEDEF)
APRIFEL	Agence pour la recherche et l'information en fruits et légumes
ARCEP	Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
ARPP	Autorité de régulation professionnelle de la publicité
ASF	Association des sociétés financières
CCA	Commission des clauses abusives
CCSF	Comité consultatif du secteur financier
CNA	Conseil national de l'alimentation (instance consultative indépendante)
CNC	Conseil national de la consommation (organisme paritaire consultatif)
CNDP	Conseil national du débat public
COS	Comité stratégique (AFNOR)
COSAC	Comité consommation auprès du CA de l'AFNOR
CN	Commission de normalisation (AFNOR)
ConsoMag	Support émission INC
DGAL	Direction générale de l'alimentation
DGCCRF	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
EDF	Electricité de France
ENGIE	Groupe industriel énergétique français (anciennement GDF SUEZ)
FIEEC	Fédération des industries électriques, électroniques et de communication
GIFAM	Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager
HCB	Haut conseil des biotechnologies
IEFP	Institut pour l'éducation financière du public (la finance pour tous)
INC	Institut national de la consommation
L'ESPER	L'économie sociale partenaire de l'école républicaine
MEDEF	Mouvement des entreprises de France
OSCP	Observatoire de la sécurité des cartes bancaires
RATP	Régie autonome des transports parisiens
SNCF	Société nationale des chemins de fer français
ULCC	Union laïque et citoyenne des consommateurs

Organigramme de l'Adéc Nationale

Président	PM	Patrick MERCIER	01 44 53 73 91
Vice-Présidente	DL	Dominique LASSARRE	
Secrétaire Général	JV	Julie VANHILLE	06 03 62 33 90
Secrétaire Général Adjoint	VLR JLB	Vincent Le ROY Jean Louis BLANC	
Trésorier	RC	Roland CAHOUET	01 44 53 73 92
Trésorier Adjoint	JD	Joseph DRAY	
Responsable DPO informatique et internet	AD	Alain DUVAL	
CTRC	CG VLR	Christian GALIAN Vincent Le ROY	
Centre de Formation	MB	Maxime BLANC	
Communication	AB AEB	Alexandre BOUSEZ Anne Emmanuelle BLANC	

Juristes

Juriste (licenciée le 18/02/2022)	ER	Elodie RABIN	
Juriste (depuis le 01/02/2022)	MM	Mina MAHERZI	01.44.53.73.93

Bénévoles Qualifiés

BG	Begnat GOYENTCHE	CH	Christine HAIDRI
CG	Christian GALIAN	MD	Martine DUVAL
AM	Alain MARIE	JMS	Jean-Marc SAMEDI

LISTING ADEIC

	Adresse	Téléphone	email	Contact sur place
ADEIC 01 AIN	///	06.22.24.20.15	jeanlouisblanc@ymail.com	Jean Louis Blanc
ADEIC Logement 06 CANNES	1 av. du Camp Long 06400 CANNES	01.44.53.73.93	contact@adeic.fr	David BAYLE
ADEIC Logement 06 PEYMEINADE	Les Gabres Bat.D 255 av. De Peygros 06530 PEYMEINADE	01.44.53.73.93	contact@adeic.fr	Robert Diacon
ADEIC 07 ARDECHE	LE BEAGE	06.22.24.20.15	jeanlouisblanc@ymail.com	Jean Louis Blanc
ADEIC 09 ARIEGE	12 rue du Lieutenant Paul Delpech 09000 FOIX	05.61.65.45.50	adeic09@wanadoo.fr	Présidente : Lily Chireux
ADEIC 14 CALVADOS	26 route de la pootée 61420 LA FERRIERE BOCHARD		contact@adeic.fr	Alain et Martine DUVAL
ADEIC 15 CANTAL	///	06.22.24.20.15	jeanlouisblanc@ymail.com	Jean Louis Blanc
ADEIC 17 CHARENTE MARITIME	ROYAN		joseph.drays@wanadoo.fr	Joseph DRAY

ADEIC 19 CORREZE	///	06.22.24.20.15	jeanlouisblanc@ymail.com	Jean Louis Blanc
ADEIC 27 EURE	26 route de la pootée 61420 LA FERRIERE BOCHARD		contact@adeic.fr	Alain et Martine DUVAL
ADEIC 31 HAUTE GARONNE	20, Chemin du Pigeonnier de la Cépière – Bât A 31100 TOULOUSE	05.61.80.02.07	adeic31@wanadoo.fr	Christian Galian : SG Jean-Louis Girbal : Président
ADEIC 33 GIRONDE	33 bis rue de Carros 33074 BORDEAUX cedex	09.51.52.27.46		Jean-Louis BASTARD
ADEIC 36 et 37 INDRE et INDRE ET LOIRE	Maison des syndicats Bâtiment A – 2ème étage 18, rue de l'Oiselet 37550 SAINT-AVERTIN	02.47.38.11.80	adeic37@laposte.net	<u>Vincent LE ROY</u> : 06.11.80.58.06 / 02.47.38.11.80 <u>Jean Claude LESNY</u> : Secrétaire
ADEIC 38 IZERE	///	06.22.24.20.15	jeanlouisblanc@ymail.com	Jean Louis Blanc
ADEIC 40 LANDES	Résid. Clos Michel Ange 830 av du Maréchal Foch 40000 MONT DE MARSAN 108 rue du Fer à Cheval 40600 BISCAROSSE	05 58 46 24 24 05 58 82 80 25 05 58 78 09 88	adeic.landes@orange.fr	Marc Allimant Patrick Mercier : patrick.mercier@adeic.fr Patrick Dreyfus
ADEIC 41-42-43 LOIR ET CHER LOIRE HAUTE LOIRE	///	02.47.38.11.80	adeic37@laposte.net	<u>Vincent LE ROY</u> : 06.11.80.58.06 / 02.47.38.11.80 <u>Jean Claude LESNY</u> : Secrétaire Sylvie PASSAL : Trésorière

ADEIC 49 MAINE ET LOIRE	ANGERS	02.41.24.93.00	adeic49@gmail.com	Cédric Fossé
ADEIC Logement 59 FLANDRES	Appt.2 1 rue des Aulnes 59210 COUDEKERQUE-BRANCHE	01.44.53.73.93	bernard.petit50@orange.fr	Bernard Petit
ADEIC 61 ORNE	26 route de la pootée 61420 LA FERRIERE BOCHARD		contact@adeic.fr	Alain et Martine DUVAL
ADEIC 63 PUY DE DOME	///	06.22.24.20.15	jeanlouisblanc@ymail.com	Jean Louis Blanc
ADEIC 64 Pyrénées Atlantiques	8, Rue Lormand 64100 BAYONNE	07 68 10 78 28	64@adeic.fr	Begnât Goyenette : begnat.adeic64@orange.fr Roland Cahouet : roland.cahouet@adeic.fr
ADEIC Logement 69 CLEF RHONE	63 rue André Bollier 69007 LYON	01.44.53.73.93		David Fitoussi
ADEIC 88 VOSGES	20 chemin de la Justice Les Aiglons, Appartement 111 88000 EPINAL	06.86.69.20.81(psdt)	88@se-uns.org mullerbobadeic88@yahoo.fr	Président : Robert Muller Trésorier : Francis SARGENTINI
ADEIC 75-77-78-91-92-93-94-95 PARIS et ILE DE FRANCE	27 rue des tanneries 75013 PARIS	01.44.53.73.94	contact@adeic.fr	Julie VANHILLE (Présidente) julie.vanhille@adeic.fr Alain Mazzioli (91) Anne-Emmanuelle Blanc (94) Christine Haidri (75) Virgile Leblanc (92)

ADEIC 971 GUADELOUPE	5 ^{ème} Rue de l'Assainissement -Immeuble JABOL 97110 POINTE-À-PITRE	05.90.82.22.04	adeic.guadeloupe@yahoo.fr	SG: Hilarion Bevis-surprise
ADEIC 972 MARTINIQUE		05.90.82.22.04	adeic.guadeloupe@yahoo.fr	SG: Hilarion Bevis-surprise
ADEIC 974 LA REUNION	16 rue Jean Chatel, BP 41, 97461 SAINT DENIS CEDEX		willytarkin@zeop.re	Président : Willy TARKIN
ADEIC 978	SAINT MARTIN		robert.garon@wanadoo.fr	Robert Garon
ADEIC LANGUEDOC ROUSSILLON (Aude11, Herault34, Gard30, Lozère48, PO66)	4 rue jean Bouin 30000 NIMES	07 67 77 10 24	litiges@adeic-lr.fr	Psdt : Christophe PRUDHOMME cp.adeic34@gmail.com SG adjointe : Dominique LASSARRE Trésorière : Corinne RABIER Frederic CHARDON