

## COMMENT SE PORTENT LES CENTRES COMMERCIAUX ?

Ils sont peut-être décriés, mais les centres commerciaux restent fréquentés. On en compte environ 850 en France où sept Français sur dix disent aller au moins une fois par mois. Comment leur fréquentation évolue-t-elle ?

En 2024, alors que dominait l'incertitude politique et que la consommation était sous contrainte, les centres commerciaux sont parvenus à enregistrer une hausse de leur fréquentation de 1,1 % selon la



Fédération des centres commerciaux. Leur chiffre d'affaires, lui, progressait de 1,3 %, soit une quasi-stagnation en volume si l'on tient compte de l'inflation en 2024, fixée à 2 % par l'Insee.

Si on y regarde de plus près, cette croissance est inégalitaire selon les centres commerciaux. Ceux qui se portent le mieux sont ceux qui ont capitalisé sur le secteur beauté-santé, dont le chiffre d'affaires a bondi de 6,7 %. Les enseignes comme Séphora ou Aroma-zone attirent la clientèle, tout comme le sport (+ 4,5 %). Les centres dotés de lieux de divertissement voient aussi leur chiffre d'affaires progresser (+ 4,4 %), que ce soit un cinéma, des restaurants ou un bowling.

À l'inverse, les centres commerciaux qui font grise mine sont ceux qui ont été plombés par des enseignes spécialisées dans l'équipement de la maison (à - 2,1 %), et à un moindre niveau dans l'équipement de la personne (vêtements, lingerie, chaussures), dont le chiffre d'affaires est en recul de 1,2 %. Nombre d'enseignes de chaussures ont d'ailleurs fermé, l'an dernier.

Pour bien se porter, un centre commercial doit innover. De plus en plus de centres proposent une offre élargie, sortant même du domaine commercial, en proposant par exemple des services de santé (pharmacie, cabinet dentaire...). Le bilan 2024 fait également apparaître une autre tendance intéressante : la vigueur retrouvée des centres-villes. Alors que la fréquentation moyenne patine à + 1,1 %, elle progresse de 3,7 % dans les centres commerciaux au cœur des villes.

## Au sommaire dans les Feuilles de Chou de ce mois

### CONSOMMATION

TITRES-RESTAURANT : PROLONGATION JUSQU'À FIN 2026.....	2
COMPRENDRE LES RÈGLES DU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE .....	2
LE GÉOBLOCAGE DANS LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE, UN PROBLÈME TOUJOURS PRÉSENT .....	4

### LOGEMENT

ARRÊT DES LOCATIONS POUR LES PASSOIRES THERMIQUES.....	5
--	---

### TOURISME

VACANCES À LA NEIGE, CONSEILS POUR UN SÉJOUR ÉCORESPONSABLE .....	6
---	---

### ENERGIE

QUELS SONT LES APPAREILS LES PLUS ÉNERGIVORES ?.....	7
--	---

## Consommation

### TITRES-RESTAURANT : PROLONGATION JUSQU'À FIN 2026

**Une loi récente de janvier 2025 a prolongé l'utilisation des titres-restaurant pour acheter des produits alimentaires. Explications.**

Cette loi prévoit que les titres-restaurant peuvent être à nouveau utilisés (\*) pour l'achat de tout produit alimentaire, qu'il soit ou non directement consommable. Cette possibilité court jusqu'au 31 décembre 2026.

Les produits qu'on peut acheter pendant cette période et jusqu'à cette date sont entre autres :

- les viandes crues et les poissons frais non transformés,
- les pâtes, le riz, les féculents et les autres produits de base vendus au rayon « épicerie » (huile, farine, sucre...),
- les viennoiseries et autres desserts sucrés qui ne sont pas à base de produits laitiers.



D'autre part, on peut continuer à utiliser les titres-restaurant pour se procurer notamment :

- des fruits et légumes,
- des conserves,
- des tartes salées, des quiches, des pizzas,
- de la charcuterie,
- du lait,
- des eaux plates et gazeuses, ainsi que des jus de fruits et des boissons non alcoolisées.

Enfin, un rappel nécessaire : les restaurants et les commerçants ne sont pas tenus par la loi d'accepter les titres-restaurant. Chaque enseigne fixe sa propre liste de produits qu'on peut régler par ce moyen de paiement. Il peut donc y avoir des différences d'une enseigne à une autre.

*(\*) Cette utilisation avait pris fin le 1<sup>er</sup> janvier 2025.*

### COMPRENDRE LES RÈGLES DU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

**Le flou persiste autour du démarchage téléphonique malgré une loi et plusieurs décrets depuis 2020. Chaque jour, des numéros commençant par 09-48 ou 01-62 tentent de joindre les consommateurs pour vendre divers produits. Les entreprises changent régulièrement de numéro, compliquant leur identification.**

La loi Naegelen de juillet 2020 et un décret d'octobre 2022 (entré en vigueur en mars 2023) régulent ces pratiques. Le démarchage est autorisé du lundi au vendredi, de 10h à 13h et de 14h à 20h. Il est interdit le soir, les week-ends et jours fériés. Une même entreprise ne peut contacter un

consommateur plus de quatre fois par mois. Le démarchage pour la rénovation énergétique est totalement interdit.

Les contrevenants risquent des amendes de 75 000 euros pour les personnes physiques et 375 000 euros pour les entreprises. Le démarchage par messages préenregistrés n'est autorisé que si le consommateur a donné son accord explicite.

### **Numéros autorisés pour le démarchage**

Depuis janvier 2023, les numéros de portable (06 et 07) sont interdits pour le démarchage commercial. L'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques) a attribué des séries de numéros spécifiques pour ces appels :

En métropole : 01.62, 01.63, 02.70, 02.71, 03.77, 03.78, 04.24, 04.25, 05.68, 05.69, 09.48 et 09.49.

Outre-mer : 09.475 (Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy), 09.476 (Guyane), 09.477 (Martinique), 09.478 et 09.479 (Île de la Réunion, Mayotte).



Ces numéros se distinguent de ceux des livreurs et services après-vente, qui commencent par 09.37, 09.38 et 09.39.

### **Bloquer et signaler les numéros de démarchage**

La plate-forme Bloctel permet aux particuliers d'inscrire jusqu'à dix numéros pour ne plus recevoir d'appels commerciaux. Les entreprises doivent vérifier ces listes avant d'appeler. En cas d'infraction, des sanctions sont prévues, comme l'amende de 600 000 euros infligée à EDF en 2022 et à Canal+ en 2023 pour non-respect des règles de prospection.

Cependant, Bloctel n'est pas infaillible. Certaines entreprises ne respectent pas cette obligation, et les éditeurs de bases de données (« data brokers ») qui vendent ces contacts échappent souvent aux sanctions. Il est possible de signaler un numéro frauduleux sur le site « J'alerte l'Arcep » ou de signaler des SMS douteux en les envoyant au 33700.

### **Risques des appels avec des numéros en 06 ou 07**

Bien que le démarchage commercial avec des numéros mobiles soit interdit, certains fraudeurs utilisent ces indicatifs en recourant au « spoofing » (usurpation de numéro). Ils utilisent des logiciels comme IPBX pour afficher un faux numéro, souvent d'un particulier, afin de déjouer la vigilance des consommateurs.

La loi Naegelen impose aux opérateurs de vérifier l'authenticité des appels. En l'absence de certification, ils doivent bloquer l'appel. L'Arcep surveille la mise en place de ces mécanismes et recommande aux victimes de signaler les abus et de porter plainte pour usurpation d'identité, un délit puni d'un an d'emprisonnement et 15 000 euros d'amende.

Malgré ces mesures, le spoofing reste un problème, notamment lorsque les arnaqueurs opèrent depuis l'étranger. Face à cela, les entreprises renforcent leurs dispositifs de sécurité avec une authentification accrue et des campagnes de sensibilisation. La Fédération bancaire française rappelle aux consommateurs de ne jamais communiquer leurs codes bancaires, même à leur banque.

## LE GÉOBLOCAGE DANS LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE, UN PROBLÈME TOUJOURS PRÉSENT

---

**Le géoblocage, une pratique qui empêche les consommateurs d'accéder à certains biens et services en ligne en fonction de leur localisation, reste un problème en Europe. La Cour des comptes européenne souligne dans un rapport (n. 03/2025) que, malgré le règlement adopté en 2018, son application reste imparfaite et inégale selon les pays. Pourquoi le géoblocage est-il encore un problème ?**

Le règlement de 2018 interdit le géoblocage injustifié, mais certaines exceptions existent, comme les différences légales entre pays ou la décision d'un vendeur de ne pas commercialiser ses produits à l'étranger. Pourtant, dans de nombreux cas, les consommateurs sont encore bloqués sans raison valable.

Cas pratique :

Imaginons que vous voulez acheter une paire de chaussures sur un site italien.



Vous vous connectez au site italien, mais dès que vous sélectionnez la France comme pays de livraison, le système vous redirige automatiquement vers la version française du site.

Sur cette version, le prix des mêmes chaussures est plus élevé que sur le site italien.

Ou bien, le site italien vous informe qu'il ne livre pas en France, alors qu'il expédie vers d'autres pays de l'UE.

Cette pratique, lorsqu'elle n'est pas justifiée (par exemple, pour des raisons légales ou logistiques), est interdite par le règlement européen sur le géoblocage de 2018, qui vise à garantir un accès équitable aux biens et services au sein du marché unique numérique.

En effet, les blocages géographiques réduisent les options offertes aux consommateurs, ce qui crée un mécontentement et des obstacles au marché unique numérique. Cependant, l'application de la loi varie d'un État à l'autre, avec des sanctions très différentes. Cette disparité crée des conditions de concurrence inégales.

En outre, les litiges entre les consommateurs et les professionnels, en particulier ceux qui ne sont pas ressortissants de l'UE, sont difficiles à résoudre, en partie à cause d'un manque de connaissance des options de protection (droits et recours disponibles). La législation comporte des incertitudes quant à la question de savoir qui doit imposer des sanctions en cas d'infraction : l'État du consommateur ou celui du professionnel ?

### **Faut-il étendre la réglementation ?**

Certains secteurs, comme l'audiovisuel (films, streaming, TV), sont encore exclus du règlement. La Commission européenne discute avec les acteurs du secteur pour améliorer l'accès aux contenus, mais hésite à modifier la réglementation sans davantage d'études.

En conclusion, voici les recommandations de la Cour des comptes européenne :

- Harmoniser et renforcer l'application des règles dans toute l'UE.
- Informer davantage les consommateurs et professionnels sur leurs droits.
- Évaluer l'extension du règlement à d'autres secteurs, comme l'audiovisuel.

## Logement

### ARRÊT DES LOCATIONS POUR LES PASSOIRES THERMIQUES

Les passoires thermiques sont des logements étiquetés G sur le diagnostic de performance énergétique (DPE). Ces logements sont désormais considérés comme non décents. De ce fait, les propriétaires qui sont tenus de proposer des logements décents, ne peuvent plus les mettre en location depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Précisions.

Un logement est désigné « passoire thermique » quand il

obtient une étiquette F ou G [sur le diagnostic de performance énergétique](#). Ce type de logement dispose généralement d'une mauvaise isolation et nécessite une consommation importante de chauffage. La loi « climat et résilience » d'août 2021 prévoit une interdiction progressive de la location des passoires thermiques selon le calendrier suivant :

- à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025, les logements étiquetés G sur le DPE sont considérés comme non décents ;
- à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2028, les logements étiquetés F sur le DPE sont considérés comme non décents.

Un calendrier spécifique est mis en place dans des collectivités d'outre-mer pour l'interdiction de la location des passoires thermiques. En Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, à La Réunion et à Mayotte :

- les logements étiquetés G sur le DPE ne pourront plus être loués à compter du 1er janvier 2028.
- les logements étiquetés F sur le DPE ne pourront plus être loués à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2031.

Au fil du temps, la loi « climat et résilience » continuera à se déployer. Ainsi, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2034, les logements étiquetés E sur le DPE seront eux aussi considérés comme non décents ; ils ne pourront donc plus être loués.



L'interdiction de louer des logements classés G s'applique aux contrats de location signés, renouvelés ou reconduits tacitement à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025. Elle ne s'applique pas pour les contrats de location signés avant cette date. Elle s'appliquera au moment du renouvellement ou de la reconduction tacite des contrats. En règle générale, les baux d'habitation ont une durée de 3 ans puis peuvent être tacitement reconduits tous les 3 ans.

Si un logement ne répond pas aux conditions de décence, notamment sur le plan énergétique, le locataire dispose de recours pour faire valoir ses droits. Il doit notamment indiquer au propriétaire, si possible par courrier recommandé avec avis de réception, les signes de non-conformité du logement aux critères de décence (\*)

Lors de la location d'un logement, le propriétaire doit obligatoirement fournir un DPE valide dans le dossier de diagnostic technique. Un locataire avec un bail en cours est en droit de réclamer à son propriétaire (ou à l'agence immobilière) un DPE afin d'évaluer la décence de son logement, notamment lors de la reconduction tacite de son contrat de location.

(\*) Voir sur le site [service-public.fr](http://service-public.fr), les démarches à réaliser [dans la fiche pratique « Logement à louer décent »](#), section « recours du locataire en cas de non-décence ».

## Tourisme

### VACANCES À LA NEIGE, CONSEILS POUR UN SÉJOUR ÉCORESPONSABLE

**L'hiver est la saison idéale pour une escapade à la montagne, mais il est essentiel de le faire de manière durable afin de préserver la beauté des paysages et de réduire notre impact environnemental. Pour profiter pleinement de votre séjour tout en respectant la nature, quelques gestes simples peuvent faire toute la différence.**



Le choix de l'hébergement joue un rôle clé. Privilégier des établissements engagés dans une démarche écologique, comme ceux labellisés "Clef Verte" ou "Écolabel Européen", permet de soutenir des pratiques durables. Ces structures mettent en place des actions concrètes telles que l'utilisation d'énergies renouvelables, une gestion efficace de l'eau et une réduction significative des déchets.

Se rendre à la montagne de façon responsable est tout aussi important. Le train est une excellente alternative à la voiture, permettant de limiter les émissions de CO2 tout en profitant du paysage. Pour ceux qui doivent emprunter la route, le covoiturage est une solution pratique et écologique. Une fois

sur place, il est préférable d'utiliser les navettes locales souvent mises à disposition par les stations pour réduire encore davantage l'empreinte carbone.

Le choix des vêtements de ski est également un aspect à ne pas négliger. Opter pour des équipements fabriqués à partir de matériaux recyclés ou certifiés, comme le polyester recyclé ou la laine éthique, permet de limiter l'impact environnemental. Mieux vaut privilégier les marques engagées dans une production durable et éviter la fast fashion en misant sur des vêtements de qualité, durables et pourquoi pas d'occasion.

Les activités pratiquées à la montagne influencent aussi notre empreinte écologique. Plutôt que le ski alpin, qui nécessite des infrastructures lourdes et énergivores, il est intéressant d'explorer des alternatives plus douces comme la randonnée en raquettes, le ski de fond ou encore la luge. Ces disciplines permettent de profiter pleinement de la nature tout en limitant l'impact sur l'environnement.

Enfin, adopter des gestes simples au quotidien contribue à rendre le séjour encore plus respectueux de la nature. Utiliser des gourdes et des contenants réutilisables permet d'éviter les déchets inutiles. Il est essentiel de toujours ramasser ses débris et de respecter la faune et la flore locales en restant sur les sentiers balisés et en limitant le bruit pour ne pas perturber les animaux.

En adoptant ces bonnes pratiques, il est possible de profiter des joies de la montagne tout en préservant sa beauté et son écosystème. Un séjour à la neige peut être aussi magique que responsable, il suffit d'y prêter attention.

## Energie

### QUELS SONT LES APPAREILS LES PLUS ÉNERGIVORES ?

---

**La consommation énergétique des appareils ménagers varie considérablement selon leur type et leur utilisation. Certains appareils se distinguent par une consommation particulièrement élevée, influençant significativement la facture d'électricité des foyers.**

En France, la consommation moyenne d'électricité par foyer est d'environ 4 679 kWh par an, selon les données de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe). Ce chiffre inclut tous les usages domestiques de l'électricité : éclairage, appareils électroménagers, cuisson, production d'eau chaude et chauffage, lorsque ce dernier est électrique.

- 1) **Chauffage électrique** : le chauffage représente une part importante de la consommation énergétique domestique. Selon l'Ademe, le chauffage peut constituer jusqu'à 60 % de la consommation totale d'énergie d'un foyer. Les radiateurs électriques, en particulier, sont connus pour leur forte consommation, surtout en période hivernale.
- 2) **Chauffe-eau électrique** : utilisé pour la production d'eau chaude sanitaire, il est également un grand consommateur d'énergie. Les chauffe-eaux peuvent représenter jusqu'à 13,6 % de la consommation énergétique totale d'un foyer.

3) **Climatiseur mobile** : apprécié en période estivale, il particulièrement énergivore. Un climatiseur mobile consomme en moyenne 1080 kWh par an, le plaçant en tête des appareils électroménagers les plus consommateurs d'énergie.



4) **Réfrigérateur combiné** : fonctionnant en continu, les réfrigérateurs combinés (réfrigérateur avec congélateur) consomment 346 kWh en moyenne annuelle. Les combinés consomment généralement plus car un seul système doit gérer deux zones à des températures bien distinctes, perdant ainsi en efficacité.

5) **Congélateur** : les congélateurs, également en fonctionnement constant, ont une consommation moyenne de 308 kWh par an. Il est essentiel de veiller à leur entretien et à leur dégivrage régulier pour optimiser leur efficacité énergétique.

6) **Sèche-linge** : les sèche-linges sont reconnus pour leur forte consommation d'énergie. La consommation annuelle moyenne est de l'ordre de 300 kWh pour cet appareil.

7) **Cave à vin électrique** : les caves à vin électriques, bien que moins courantes, présentent une consommation notable, estimée à 193 kWh par an. Leur utilisation continue pour maintenir une température stable explique cette consommation

8) **Téléviseur et box internet** : les équipements de divertissement, tels que les téléviseurs et les box internet, ont une consommation variable, généralement comprise entre 150 et 300 kWh par an, en fonction de leur utilisation et de leur modèle.

9) **Lave-vaisselle** : les lave-vaisselles consomment en moyenne 192 kWh par an. L'utilisation de programmes automatiques ou éco et un remplissage optimal de l'appareil peuvent aider à réduire cette consommation.

10) **Plaque de cuisson vitrocéramique** : les plaques de cuisson vitrocéramiques ont une consommation annuelle moyenne de 159 kWh. L'utilisation de casseroles adaptées et le choix de plaques à induction, plus efficaces, peuvent contribuer à diminuer cette consommation.

---

#### Ont contribué à la rédaction du N°135 des Feuilles de Chou :

Jean-Louis Biot, Frédéric Chardon, Dominique Lassarre, Christophe Prud'homme, Corinne Rabier, Julie Redler, Carla Tropia, Roseline Vivès.



#### Les Feuilles de Chou de l'Adéic Languedoc-Roussillon

Association de Défense d'Éducation et d'Information du Consommateur du Languedoc-Roussillon

4, rue Jean Bouin 30000 NÎMES - 07.82.76.30.48 - [publications@adeic-lr.fr](mailto:publications@adeic-lr.fr)

Directeur de la publication : Christophe Prud'homme

Rédacteur en Chef : Frédéric Chardon

Crédits photos : Adéic, Pixabay, Wikimedia, flickr,

Pexels, PxHere

