

Numéro 24

Novembre 2018

## Sommaire

1	Editorial
2	Fin des lampes halogènes
3	Autoconsommation photovoltaïque
4	Norme pollution automobile
5	- Vol de véhicule sans effraction - Bagage retardé, perdu ou endommagé
6	- Capsule "Marianne" - Les sels cachés
7	Origine des produits
8	- Prix du fioul domestique - La garantie légale de conformité
9	Marketplace (place de marché)
10	- Faux sites administratifs - Offre de crédit ou placement
11	- Compteur Linky - Quelques chiffres

## Editorial

### La loi EGalim ou comment ne satisfaire personne

Issue des conclusions des Etats généraux de l'alimentation initiés en juillet 2017 par le gouvernement, la loi EGalim, votée le mois dernier, ne satisfait ni les agriculteurs ni les consommateurs.

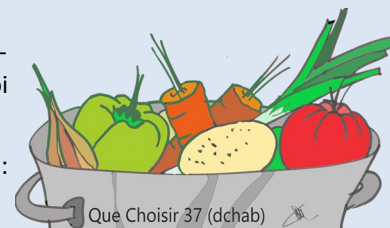
Sur l'important sujet des revenus agricoles, la loi est estimée sans réel effet car on peut douter que les marges dégagées tout au long de la chaîne alimentaire aillent jusqu'aux agriculteurs. En effet, sans réelles contraintes imposées aux distributeurs et transformateurs pour augmenter les prix payés pour la production agricole, le risque est que rien ne change.

Côté consommateurs, avec la majoration de 10 % du seuil de revente à perte, l'UFC-Que Choisir estime que 1,5 à 5 milliards d'euros en deux ans sortiront des porte-monnaie. Dur à digérer.

Ajoutons à cela le fait que les sujets glyphosate et OGM n'ont pas été mentionnés. Circulez, il n'y a pas grand-chose à voir, seulement une prochaine interdiction des plastiques à usage unique, quelques mesures pour une alimentation saine et durable et une meilleure information des consommateurs.

Après une grande consultation nationale, des débats jugés de haut niveau, des milliers d'amendements, la loi apparaît bien au-dessous des espoirs suscités.

Molière se serait permis de le rappeler au législateur : *"Je vis de bonne soupe et non de beau langage"*.



Que Choisir 37 (dchab)

Plus positif, un rapport récent de l'Assemblée nationale sur l'alimentation industrielle, la qualité nutritionnelle et ses impacts, va dans le sens des propositions défendues par l'UFC-Que Choisir. Ce rapport évoque un encadrement afin de réduire sucre, sel et gras par l'industrie alimentaire et un étiquetage sur l'origine des produits transformés. Tant mieux, c'est une tendance vers la "bonne bouffe".

Ce numéro, dont le principal thème est l'alimentation, est une occasion pour Que Choisir 37 de proposer un zoom sur deux sujets de préoccupation pour la santé : l'origine des produits alimentaires, avec les mentions obligatoires pour les fruits et légumes, viandes, poissons et produits transformés, des nécessités pour pouvoir acheter "local". Autre sujet, la consommation excessive de sel, comment la limiter en *"sachant chasser les sels cachés..."* !

Enfin, au sommaire de ce bulletin, le respect de l'environnement avec le sujet pollution automobile et les nouvelles normes appliquées depuis le 1er septembre 2018. Et, encore et toujours, des conseils pour éviter les arnaques "à la mode" sur les places de marché, sur d'apparents sites officiels, etc. Les idées ne manquent pas quand il s'agit de tromper les consommateurs !

Bonne lecture.

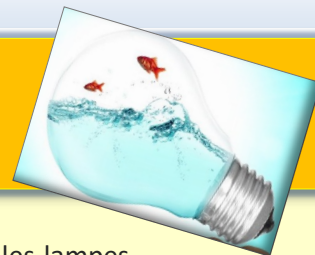
UFC Que Choisir 37



# Energie



## Eclairage Fin des lampes halogènes



**D**epuis le 1<sup>er</sup> septembre 2018, les lampes classiques à incandescence et les lampes halogènes, très consommatrices en énergie, ne sont plus mises en vente, les magasins ont seulement le droit d'écouler leur stock.

Dorénavant seules sont disponibles :

- les lampes fluocompactes (ou basse consommation), y compris les tubes fluorescents,
- les lampes à LED (light emitting diode ou diodes électroluminescentes).

### Comment choisir sa lampe ?

Se référer aux indications mentionnées sur l'emballage. Il doit y figurer :

- l'étiquette énergie : elle est obligatoire pour toutes les lampes. On y lit la classe d'efficacité énergétique des ampoules (de A++ pour les meilleures à E pour les moins bonnes). Les lampes fluocompactes et LED sont classées de A à A++, les halogènes entre C et D ;

- Le flux lumineux : la mesure en lumens d'une lampe permet de connaître la quantité de lumière émise ;

- La température de couleur l'ambiance produite par une être plus reposante ; préférer 3 000 kelvins) ;

- Le temps d'allumage : c'est le temps que met la lampe pour atteindre 60 % de son flux lumineux maximum ;

- Le nombre de cycles d'allumage (nombre de fois où la lampe peut être allumée et éteinte) ;

- La durée de vie : elle est mesurée en heures. L'utilisation moyenne d'une lampe est de 1 000 heures par an, ce qui correspond à peu près à trois heures de fonctionnement par jour ;

- La puissance de la lampe et l'équivalence avec une lampe à incandescence : elles sont exprimées en watts. Exemple : une ampoule incandescente de 30 W ou une halogène de 20 W consomme annuellement 77 kWh ; une LED de puissance équivalente de 3 W, seulement 7,66 kWh.



lumens du flux lumineux

(couleur de la lumière) : source lumineuse peut un blanc chaud (2 700 à

temps que met la son flux lumineux maxi-

### Privilégier les ampoules portant l'Écolabel européen

Cet écolabel garantit à la fois la qualité d'usage d'un produit et ses caractéristiques écologiques. Il est délivré à la demande des industriels intéressés et certifié par un contrôle indépendant.

Préférer les **LED**, elles présentent tous les avantages reconnus aux ampoules à incandescence, supportent bien les allumages répétés, durent des années, consomment très faiblement et sont aussi moins nocives que les fluocompactes. **Éliminer les spots**, préférer les ampoules à **verre opaque, moins éblouissantes**.



### Que faire de ses lampes fluocompactes, de ses LED et de ses halogènes usagées ?

La présence de mercure dans le tube des lampes fluocompactes en fait un déchet dangereux nécessitant une élimination particulière. Il ne faut ni les casser ni les jeter à la poubelle. Les lampes à LED ont des composants électroniques qui doivent suivre la filière de valorisation des déchets d'équipements électriques et électroniques. Ces deux types de lampes doivent être rapportés au distributeur qui est tenu de les reprendre, ou déposées en déchetterie si elle est équipée de bacs adaptés. Vous pouvez aussi mettre dans ces bacs de collecte vos lampes halogènes.

Pour trouver la liste des déchetteries ou des magasins partenaires de la filière de collecte, consultez le site

[www.malampe.org](http://www.malampe.org).

Source : ADEME

# Energie

## Autoconsommation photovoltaïque Les réserves de Que Choisir et de l'Ademe

L'autoconsommation photovoltaïque, c'est-à-dire la consommation d'énergie électrique produite par soi-même grâce à des panneaux solaires, a fait l'objet de mises en garde de l'UFC-Que Choisir puis, très récemment, de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (l'Ademe).

### Les réserves émises sur les panneaux solaires

Une enquête de Que Choisir avait dénoncé les mirages de l'autoconsommation photovoltaïque car, en réalité, elle n'est jamais rentable pour les particuliers.

Nous constatons aujourd'hui que l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) a émis un avis sur le sujet avec la même conclusion.

Au début de cet avis, tout semble aller bien, l'Ademe "soutient le développement de l'autoconsommation qui présente de réels bénéfices pour les consommateurs, comme pour la collectivité". Le consommateur peut ainsi maîtriser en partie l'origine de sa consommation et réduire le montant de sa facture.



Quant à la collectivité, les usagers contribuent au développement des énergies renouvelables et diminuent potentiellement le besoin de renforcement du réseau électrique.

Mais, à court terme et en métropole, l'Ademe précise que l'autoconsommation photovoltaïque convient "au secteur tertiaire (hôpitaux, bureaux, supermarchés), à l'industrie et au secteur agricole (élevages hors sol)", leurs besoins de consommation étant synchronisés "avec le temps solaire et le profil de production photovoltaïque".

Autrement dit, ces secteurs ont la chance de consommer dans la journée quand le photovoltaïque produit.

Pour les particuliers, le problème est très différent, nous consommons surtout le matin et le soir, quand le photovoltaïque ne produit pas.

**"L'autoconsommation y est pertinente si les usages les plus consommateurs sont déplacés pendant les heures d'ensoleillement"** souligne l'Ademe.

Plus facile à dire qu'à faire d'autant que "les surcoûts de batteries de stockage ne permettent pas de rentabiliser l'installation d'autoconsommation".



L'Ademe, faisant écho à la mise en garde de Que Choisir en 2016, ajoute : "Très onéreuses, les batteries de stockage ne se rentabilisent pas".

### L'autoconsommation photovoltaïque, un mirage pour les particuliers

Oui, car après les alertes de Que Choisir et cet avis de l'Ademe, plusieurs "points d'attention" montrent qu'il apparaît judicieux pour un particulier de ne pas opter pour cette solution. Il est préférable de refuser l'entrée de son domicile aux commerciaux et d'éviter de se rendre dans les foires et salons où, trop souvent, on appose sa signature sur une offre, parfois exorbitante !

A ce sujet, Que Choisir 37 reçoit régulièrement des plaintes de consommateurs concernant la pose de panneaux photovoltaïques, les travaux dépassant parfois les 30 000 € !

Si, pour des raisons qui vous sont propres, vous tenez à faire poser ce type de panneaux, pas de précipitation, prenez un maximum de renseigne-

ments avant de signer un devis ou un bon de commande. A cet effet, les Tourangeaux peuvent obtenir un avis désintéressé auprès de l'Agence locale de l'Energie et du Climat d'Indre-et-Loire ([www.alec37.org](http://www.alec37.org)).

### Les perspectives à l'horizon 2025

Pour un particulier, la rentabilité à venir d'une installation en autoconsommation dépendra aussi des augmentations tarifaires et fiscales du prix de détail de l'électricité et d'une réduction sensible des coûts d'une installation résidentielle. L'Ademe estime que "l'autoconsommation devrait présenter des retours financiers intéressants pour les particuliers sur la quasi-totalité du territoire métropolitain avant 2025" en gardant un dispositif de soutien et, qu'à la même échéance, "les grandes toitures en autoconsommation devraient être rentables sans dispositif de soutien sur une grande partie du territoire". Terminons sur ce point positif.

Source : Fédération UFC Que Choisir



# Transport

## Evolution des normes de pollution automobile



Depuis plusieurs années, le contrôle de la pollution des véhicules neufs en sortie d'usine, qu'ils soient essence ou diesel, répondait à la norme NEDC (New european driving cycle).



Suite aux essais effectués aux Etats-Unis, il a été constaté que les tests étaient en fait irréalistes par rapport à l'utilisation normale des véhicules.

En conséquence, il a été décidé d'appliquer à partir du 1er septembre 2018 la norme WLTP (worldwide harmonised light vehicle test procedure). Plus contraignant et plus pointu, ce protocole WLTP remplace le protocole NEDC jugé trop permissif dont les faiblesses juridiques furent trop longtemps exploitées par des constructeurs en vue d'optimiser les normes en vigueur sur les véhicules présentés. Cela en toute légalité.



Cette norme consiste à effectuer des tests en laboratoire et sur route ouverte et les règles de calcul plus sévères du CO2 (gaz nocifs) et de la consumma-

tion entraînent un changement important sur l'homologation du véhicule.

La conséquence directe pour le consommateur est que, depuis le 1er septembre 2018, un concessionnaire ne peut vendre une voiture neuve que si elle possède un titre d'homologation WLTP, c'est-à-dire conforme à la réglementation européenne. Ce sera pour lui la seule façon d'obtenir le certificat d'immatriculation.

Pour le consommateur, ces évolutions auront des conséquences sur son budget automobile. En effet, il y aura une augmentation mécanique du malus écologique du fait des tests plus stricts (augmentation de la consommation de carburant qui fait évoluer le niveau de CO2 émis en sollicitant davantage la mécanique).

Exemple : chez certains constructeurs, les émissions de CO2 augmentent de 24 % à 31 %. Un monospace qui émettait 120 g/km de CO2 (NEDC) grimpe à 140 g/km CO2 (WLTP) et voit son malus passer de 50 € à 1.050 € en France. Les gros SUV sont plus touchés que les petites citadines. Pas négligeable.

Il faudra s'attendre en 2019 à un durcissement des barèmes relatifs aux malus écologiques.

Autre conséquence déjà durement constatée par le consommateur, l'absence dans les concessions de certains modèles de véhicules recherchés, la majorité des constructeurs ayant préfé-

ré suspendre (ou interrompre définitivement) la commercialisation de certains modèles, le temps de les faire homologuer avec les nouvelles règles WLTP.

Il est obligatoire pour les constructeurs de soumettre leurs véhicules aux tests WLTC et RDE (Real driving Emissions) : ils savent que depuis le 1er septembre 2018 les modèles homologués sous le protocole NEDC ne peuvent plus être immatriculés. Ce fait entraîne un sur-

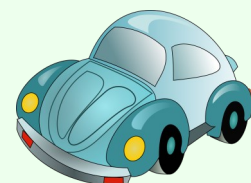


Que Choisir 37 (dchab)

croît de travail dans les organismes certificateurs et un stock de véhicules chez les distributeurs non conformes.

Dans les mois à venir, les constructeurs étudieront des nouveaux moteurs pour éviter les surcoûts dus à ces nouvelles normes.

Actuellement, le consommateur peut faire de bonnes affaires auprès des concessionnaires qui cherchent à se débarrasser des modèles en stock essence ou diesel.



# Assurance

## Vol de véhicule sans effraction

Ce genre de vol peut être commis à l'occasion de la perte de clés ou de leur présence sur le tableau de bord ou encore de vitres restées ouvertes. Le véhicule peut aussi être l'objet de piratage des systèmes de protection de plus en plus présents sur les nouveaux modèles.

Dans ce cas, aucune trace d'effraction n'est visible (pas de vitre brisée...), aucun indice du méfait.

La déclaration du vol à la police ou à la gendarmerie doit être effectuée dans les 24 heures et à l'assurance dans les deux jours ouvrés. Si le véhicule n'est pas retrouvé, le vol est considéré effectif au bout de trente jours ; dans ce cas, les clés et la carte grise sont à remettre à l'assureur pour être indemnisé de la valeur du véhicule.

S'il est retrouvé dans les trente jours, c'est à l'assuré de prouver à la compagnie d'assurances que le vol a bien eu lieu pour être indemnisé.

En cas de refus par l'assureur d'une indemnisation, il faut prendre contact éventuellement avec un expert pour aider à faire la preuve ou saisir le médiateur des assurances.



Il est également possible de saisir les tribunaux qui, devant la recrudescence de ces sinistres, s'appuient sur les jurisprudences et

ont revu leur jugement en matière d'indemnisation lors d'un vol de véhicule sans effraction. Un extrait de jugement : "[...] on peut faire démarrer un véhicule sans détériorer le faisceau électrique" et donc "le vol peut être avéré même en l'absence de traces d'effraction". (Cour d'appel de Paris, 10 mars 2009). De même, l'article 132-73 du Code pénal assimile à l'effraction "tout instrument pouvant être frauduleusement employé pour actionner un dispositif de fermeture sans le forcer ni le dégrader".

### Deux conseils :

- Vérifier son contrat d'assurance pour savoir si les clauses concernant le vol prennent en compte l'absence d'effraction.

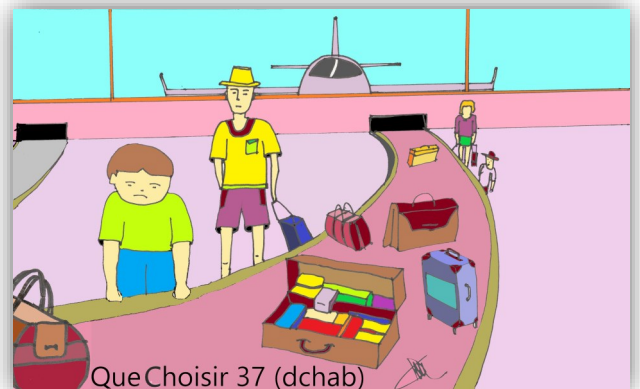
- Pour éviter ces désagréments, acheter dans le commerce spécialisé une canne bloque-volant, cela peut être utile !

# Voyages

## Bagage retardé, perdu ou endommagé : quels sont vos droits ?

Selon la Convention de Montréal de 1999 relative au transport aérien international, les compagnies aériennes sont responsables des bagages enregistrés en soute.

- **Bagage retardé** : votre bagage n'est pas là à votre descente d'avion, vous devez signaler immédiatement sa disparition à la compagnie aérienne responsable de votre vol qui effectuera la recherche et vous attribuera un numéro de dossier. Il vous est restitué après quelques jours à votre domicile ou sur votre lieu de vacances. Vous avez 21 jours à partir de la date de restitution pour faire une réclamation écrite auprès de la compagnie aérienne et demander le remboursement des produits hygiéniques, vêtements et sous-vêtements que vous avez dû acheter pour survivre pendant la période d'absence de votre bagage.
- **Bagage perdu** : votre bagage ne vous a pas été restitué au bout de 21 jours, il est considéré comme perdu. Vous devez faire alors une réclamation écrite à la compagnie aérienne et exiger le remboursement de votre bagage et effets contenus (maximum de 1 330 € environ). Attention, vous devez joindre à votre réclamation le reçu d'enregistrement, les justificatifs d'achat des biens perdus et les compagnies aériennes appliquent le plus souvent une décote. Sans justificatifs, la compagnie aérienne peut vous proposer un dédommagement au poids enregistré (20 € par kilo maximum).
- **Bagage endommagé** : votre bagage est endommagé ou pire éventré à votre descente d'avion, vous avez 7 jours pour faire une réclamation écrite auprès de la compagnie aérienne, accompagnée de photos, justificatifs d'achat des biens endommagés (valise, effets personnels...).



En cas de litige avec la compagnie aérienne, vous pouvez vous diriger vers la Direction générale de l'aviation civile (<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/direction-generale-laviation-civile-dgac>) ou saisir le Médiateur Tourisme Voyage (<http://www.mtv.travel>)

# Alimentation

## "Marianne" devient facultative sur les bouteilles de vin

**A** partir du 1er juin 2019, la "Marianne" ou capsule représentative des droits (CRD), qui atteste que le producteur s'est acquitté des droits sur l'alcool, ne sera plus obligatoire sur les bouteilles de vin.

La capsule permet la circulation des vins en bouteille, ou en "cubi" jusqu'à trois litres, sur le territoire français, en évitant le recours aux documents d'accompagnement légaux devenus dématérialisés.



Cette preuve sur la bouteille n'est plus jugée nécessaire par l'administration, ce qui évite aux producteurs d'avoir deux chaînes d'embouteillage : l'une pour les vins vendus en France, l'autre pour ceux destinés à l'export et qui ne sont

donc pas soumis aux droits d'accise (impôt de consommation, notamment sur les produits alcoolisés).

Pour mémoire, la capsule contient les informations suivantes :

- le numéro du département de l'embouteilleur et la mention de son statut,
- un "R" qui signifie "récoltant", un "E" "entreprisitaire", un "N" "négociant",
- une couleur qui précise le type de vin, exemple : vert pour les vins tranquilles ou mousseux, bleu pour tous les autres vins (vins de table), orange pour les vins de liqueurs...

"Marianne n'est évidemment pas l'arme absolue contre la fraude, c'est quand même un garde-fou" s'inquiète le Syndicat des vins de Bourgogne qui conseille aux consommateurs de continuer à acheter des vins dûment coiffés de son effigie car elle leur apporte une garantie de traçabilité.

## Chassons les sels cachés

### Combien de sel consommez-vous chaque jour ?

Si le sel a sa place dans une alimentation équilibrée, il est recommandé par l'OMS de n'en prendre que 5 à 6 g par jour (ce qui équivaut à une cuillère à café environ). Actuellement, nous en consommons en moyenne 10 à 12 g par jour, ce qui peut favoriser l'hypertension, dont souffrent 12 millions de Français. Il augmente le risque de maladies cardiovasculaires et son apport doit être limité en cas d'insuffisance cardiaque avec œdèmes (des membres inférieurs ou du poumon).



Le sel est un ingrédient bon marché qui donne de la saveur aux aliments. Il est également utilisé comme conservateur et l'industrie agro-alimentaire en utilise beaucoup, voire beaucoup trop.

### Comment mesurer le sel dans votre alimentation ?

Tout d'abord, à table, ayons la main légère avec notre salière même si ce n'est pas le sel qu'on met dans notre assiette qui est le plus toxique.

Surtout, traquons les sels cachés dans les produits indus-

triels. Près de 8/10e du sel que nous consommons en proviendraient. Par exemple, quand vous achetez un plat préparé, **détaillez la liste et le poids des ingrédients** (le sel est mentionné parfois chlorure de sodium). Privilégiez la cuisine faite maison, pensez aux épices pour diminuer ou remplacer le sel.

Autres exemples de présence importante de sel :

- baguette ordinaire : 4,7 g de sel (1 g pour 60 g de pain)
- potage tout prêt : jusqu'à 11 g pour 100 ml
- rillettes ou jambon cuit : 1 g pour 50 à 60 g
- huîtres sans leur eau : 1 g pour 6 huîtres
- olives : 1 g pour 5 olives
- viandes fumées, purées instantanées, biscuits apéritifs, sauces industrielles, biscottes, certaines eaux gazeuses, etc.



Vérifiez la teneur en sel sur les étiquettes.

### Comment lutter contre cette surconsommation ?

En attendant que nos députés trouvent des solutions pour résoudre ce problème de santé publique, après la traque du sucre, "cet ami qui ne nous veut pas de bien", c'est aussi à nous consommateurs de surveiller nos apports en sel.

Une très bonne phrase à retenir pour travailler sa diction :

**"sachons chasser les sels cachés"**

## Dis-moi d'où tu viens et je te mangerai !

**A** la suite des scandales qui ont éclaboussé les produits alimentaires ces dernières années (lasagnes à la viande de cheval...), le législateur français a renforcé les règles de définition de l'origine géographique de ces produits. Alors quelle est la réglementation aujourd'hui ?

Pour les fruits et les légumes, l'indication de l'origine fait partie des mentions obligatoires et doit être affichée avec le prix au kilo ou à la pièce (même grossier). Une indication de région peut aussi être présente pour permettre une valorisation de la production locale.

Concernant les viandes, depuis avril 2015, l'étiquetage de l'origine, jusqu'alors limité à la viande bovine, a été rendu obligatoire pour tous les types de viande. Mais alors que l'étiquette de la viande bovine doit indiquer le lieu de naissance, d'élevage et d'abattage de l'animal, l'étiquette des autres viandes ne mentionne que le lieu d'élevage (quatre mois au moins pour un porc, un mois pour un poulet, six mois pour un mouton) et d'abattage. Pour valoriser leur production, les filières professionnelles françaises de viande ont créé un logo, de forme hexagonale, garantissant que les animaux commercialisés sont nés, élevés, abattus et découpsés en France.

Pour les poissons, la zone de pêche ou le pays d'élevage doit figurer lisiblement sur l'étiquette.

Pour le miel, l'étiquette doit indiquer le pays d'origine de la récolte. Mais l'UFC-

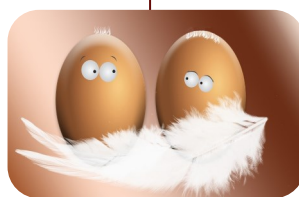


Que Choisir, ainsi que d'autres associations de consommateurs, ont dénoncé pendant plusieurs années le problème de certains miels issus de mélanges pour lesquels l'étiquette ne mentionne plus que "mélange de miels originaires/non originaires de l'Union européenne", sans autre précision. Ce flou concernant les miels mélangés permettait à certains de vendre sous ce terme des miels d'importation à la qualité toute relative. Un amendement du gouvernement au projet de loi agriculture et alimentation voté en mai 2018 va obliger les producteurs de miel à indiquer à partir de septembre 2019 l'ensemble des pays d'origine pour les produits mélangés et "si une indication géographique apparaît sur l'étiquette, le miel doit alors être produit uniquement à partir du nectar de cette région".



Pour les produits transformés, la France expérimente pendant deux ans (2017/2018) l'obligation de la mention de l'origine du lait et de la viande dans ce type de produits. L'indication de l'origine de la viande est donc obligatoire pour les produits en contenant plus de 8 %. Mais une enquête réalisée par l'UFC-Que Choisir entre décembre 2017 et avril 2018, sur 269 produits alimentaires à base de lait, de viande bovine, de porc et de volaille, a montré que les professionnels de ce secteur ont utilisé pour 39 % des produits testés les mentions "origine Union européenne" ou "hors UE". Cette mention très générale n'est pas satisfaisante et ne répond pas à la demande d'information des consommateurs.

La mention de l'origine du lait est aussi obligatoire pour les produits laitiers (lait, beurre, crème, yaourts et fromages).



Pour les vins, la plupart ont le label d'appellation d'origine protégée (AOP), équivalent européen de l'appellation d'origine contrôlée (AOC) ou le label d'indication géographique protégée (IGP) qui indiquent tous les deux des vins issus de raisins récoltés et vinifiés sur une aire géographique délimitée. Ces labels sont aussi utilisés pour indiquer la provenance d'autres produits alimentaires tels que le camembert de Normandie, le Roquefort, le Sainte-Maure-de-Touraine, le jambon de Bayonne...

D'autres vins, sans indication géographique, ont néanmoins l'obligation de faire apparaître sur leur étiquette le pays d'origine.

L'obligation de la mention de l'origine des produits alimentaires est un enjeu majeur pour les consommateurs qui exigent maintenant une information précise sur la production et la traçabilité de ces produits préemballés ou non, bruts ou transformés. Certains veulent acheter local ou national mais tous veulent acheter des produits sûrs dont ils connaissent la provenance. L'opacité de certaines pratiques, parfois dangereuses et non conformes à la législation, sont regrettables pour l'ensemble, producteurs et consommateurs.

L'UFC-Que Choisir restera vigilante sur cette question et demande à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) de "sanctionner les fabricants dont les produits ne seraient pas encore conformes" et de "réserver les mentions Origine UE et Origine non UE à un nombre restreint de cas dûment justifiés par une très forte variabilité des approvisionnements".



# Energie

## Fioul domestique : explosion du prix

Les factures de fioul explosent. C'est le moment de rappeler que la campagne "choisirsonfioul" est toujours en cours pour permettre aux ménages de limiter le plus possible les factures.

En effet, la hausse du prix du fioul a été de 32 % entre août 2017 et août 2018 et la taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques (TICPE) de 46 % au 1er janvier 2018 avec une nouvelle augmentation attendue le 1er janvier 2019 !

Au niveau de chaque région, la campagne mensualisée de Que Choisir regroupe sur le site [www.choisirsonfioul.fr](http://www.choisirsonfioul.fr) les commandes des ménages chauffés au fioul et invite en parallèle les distributeurs locaux à participer à l'appel d'offres.



Chaque mois, une enchère inversée détermine une offre lauréate, la moins chère :

- 1) L'inscription est gratuite et sans engagement tout au long de l'année sur le site [www.choisirsonfioul.fr](http://www.choisirsonfioul.fr). Un achat groupé a lieu le premier vendredi de chaque mois pour pouvoir en bénéficier quel que soit le moment de remplissage de sa cuve.
  - 2) Sur la base de l'offre lauréate, chaque inscrit peut consulter son offre personnalisée le soir de l'enchère inversée directement sur le site [www.choisirsonfioul.fr](http://www.choisirsonfioul.fr) ou par téléphone.
  - 3) Les inscrits ont ensuite jusqu'au lundi suivant à 14 h pour décider d'y souscrire ou non.
  - 4) En cas de souscription, la livraison intervient dans les quinze jours.
- Une participation aux frais d'organisation de 5 €, payable à la livraison, est demandée aux seuls souscripteurs à l'offre personnalisée.

## On a gagné

### La garantie légale de conformité s'impose au vendeur

Suzy, à Saint-Genouph, a acheté un réfrigérateur/congélateur dans un magasin de Saint-Pierre-des-Corps à la fin du mois d'avril 2018.

Problème : la régulation de température (8° au lieu des 4° programmés) ne fonctionnait pas. Le vendeur a dû remplacer l'appareil par un nouveau en mai 2018.

Malheureusement, de nouveau, un problème identique à celui du premier réfrigérateur est apparu. Un technicien du magasin a confirmé la même anomalie et a expliqué à Suzy qu'il doit contacter la société Sharp, le fabricant de l'appareil.



Exaspérée par ces attentes et craignant d'avoir un troisième réfrigérateur avec le même dysfonctionnement, Suzy est venue nous demander à quel titre elle pouvait exiger du magasin la reprise de l'appareil et l'annulation de la vente. En faisant jouer la garantie légale de conformité, notre adhérente devait imposer au magasin vendeur,

en l'occurrence Sodiprem, l'annulation de la vente.

Le législateur a permis d'offrir, pendant les deux ans suivant l'achat, une garantie très protectrice au client, libre au vendeur de se retourner ensuite contre le fabricant du matériel.

Si un défaut de fonctionnement (ou des pannes répétitives) ne peut être résolu dans le délai d'un mois, le client est en droit d'exiger l'échange du matériel ou son remboursement. Le vendeur ne peut donc plus imposer à l'acheteur un énième départ en réparation ou un échange.

Après avoir rappelé la loi au vendeur au début du mois de juillet, Suzy nous a informés que le magasin avait accepté le remboursement du matériel.





## Marketplace (place de marché) Attention aux arnaques !

Le principe d'une "place de marché" consiste, pour les grands sites marchands, à réserver sur leur site un espace à des vendeurs indépendants moyennant une commission prélevée sur leurs ventes (ex. : Fnac, Amazon,



Boulangier, Auchan, etc.). De nombreux "petits" marchands, y compris des particuliers, peuvent ainsi profiter d'une plate-forme de vente en ligne importante, leurs produits apparaissant sur les fiches-articles à côté des produits vendus par le site marchand.

### Attention aux arnaques, l'exemple sur Fnac.com

Des consommateurs qui cherchaient à commander sur la marketplace de Fnac.com ont été victimes d'escrocs qui sont parvenus à détourner leur paiement.

Comment ? Des pirates ont pu s'approprier des comptes de vendeurs, ils ont supprimé leurs stocks pour les remplacer par d'autres produits à des prix très attractifs.

Ainsi, lorsqu'un internaute est intéressé par l'une de ces bonnes affaires et qu'il cherche à payer, un message lui demande d'envoyer un courriel. Celui-ci est reçu par l'escroc qui, en retour,

envoie une confirmation de commande aux couleurs de la Fnac et demande au client de payer



par virement, le compte destinataire étant basé à l'étranger.

Résultat : l'argent est bien prélevé sur le compte du client, l'article, lui, n'est jamais livré.

La Fnac n'a pas réagi suffisamment à ces escroqueries, les systèmes de contrôle automatiques semblent trop légers et le site marchand n'a même pas affiché sur son site un message d'alerte pour mettre en garde les victimes potentielles. Du côté des vendeurs, leur compte ayant été piraté, certains ont attendu deux jours avant qu'il ne soit désactivé.

Il y a bien sûr le préjudice financier pour les victimes mais il y a aussi un risque de piratage de données personnelles. Selon des vendeurs, les pirates pourraient accéder aux coordonnées des clients des comptes piratés (adresses, téléphones), à l'historique de commandes et aux données bancaires des vendeurs.

### Les places de marché se multiplient... les achats de contrefaçons aussi

Les places de marché se multiplient et pas seulement sur les sites marchands : le réseau social Facebook a lancé une plate-forme gratuite de petites annonces entre particuliers, semblable au site Le Bon Coin. Particularité, il s'agit ici seulement d'une mise en relation entre acheteur et vendeur, Facebook ne gère ni paiement ni livraison. Le site permet à l'acheteur de vérifier le "profil" des vendeurs. Pas sûr que ce soit suffisant pour éviter les arnaques.

Par ailleurs, les plates-formes en ligne servent aux acteurs de la contrefaçon. Ces espaces seraient aujourd'hui les

plus gros marchés contrefacteurs représentant aujourd'hui environ 10 % du commerce mondial.



Il faut rappeler que l'achat d'une contrefaçon est un délit,

les sanctions appliquées, pour l'acheteur, restent théoriques lorsque les quantités saisies sont limitées. En revanche, les sanctions pour le vendeur peuvent aller jusqu'à quatre ans de prison et 400 000 € d'amende, sanctions portées à sept ans et 750 000 € d'amende lorsque l'infraction est commise en bande organisée.

Attention notamment aux produits de luxe proposés sur des sites "exotiques" mal identifiés ou d'échanges entre particuliers, ces produits sont sûrement des faux ! Des conditions de vente, de livraison ou de garanties inexistantes ou floues doivent vous alerter.



De façon générale, si vous avez l'intention de faire un achat sur une marketplace, méfiez-vous, prenez garde aux offres trop alléchantes et ne payez jamais par virement

# Internet

## Faux sites administratifs, attention aux arnaques !

**E**n septembre 2018, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a lancé une campagne nationale de prévention et d'information des consommateurs intitulée "Faux sites administratifs, attention aux arnaques !".

Les arnaques constatées sont de deux genres :



- Le consommateur reçoit un mail provenant d'un site "officiel" lui annonçant par exemple une remise d'impôts et lui demandant de se connecter pour lui soutenir des informations privées et notamment bancaires. C'est une tentative d'escroquerie nommée phishing ;
- Le consommateur a besoin d'effectuer une démarche administrative en ligne et se connecte de bonne foi à un site qui, sous des dehors officiels, se révèle être en fait un site commercial et donc payant.

Tous ces sites prennent l'apparence trompeuse des vrais sites officiels et ont le même visuel : drapeau tricolore, Marianne, code couleur (bleu, blanc, rouge)...

Pour toutes vos démarches administratives  
une seule adresse  
[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

### Quelques conseils pratiques :

- Soyez vigilants et ne répondez pas à une sollicitation par mail de vos données personnelles ou bancaires ;
- Vérifiez l'adresse du site (URL) : tous les sites officiels se terminent par .gouv.fr ou .fr ;
- Vérifiez l'identité du site, ses mentions légales et le caractère payant ou non de la prestation ;
- Lors d'une recherche par Internet, ne cliquez pas sur les premiers sites proposés qui sont souvent des liens vers des sites commerciaux et donc payants ;
- Préférez pour vos démarches administratives (demande d'acte d'état civil, d'extrait de casier judiciaire, de permis de conduire, consultation du nombre de points de votre permis...) les sites officiels gratuits !



Site Perceval, plate-forme officielle  
des signalements de fraudes à la carte bancaire  
<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/perceval-plateforme-signalement-fraude-carte-bancaire>

## Offre de crédit ou placement trop avantageux ? Méfiance !

**T**ous les jours, nous recevons des courriels nous proposant des offres de crédits à des taux plus qu'avantageux ou des offres de placements à des rendements faramineux pouvant aller jusqu'à 8 %. Alors, bonne affaire ou arnaque ? Comment s'y retrouver ? Tout d'abord, un seul mot : méfiance !

**10%**

Une offre de crédit avec des conditions très avantageuses (taux d'intérêt bas, durée longue de remboursement, pas de garanties à fournir...) mais par contre avec des frais de dossier à régler immédiatement, souvent par un service de transfert international, doit vous alerter sur le risque que cette offre ne soit au mieux qu'un mirage, au pire une escroquerie.

De même pour les placements trop avantageux avec des rendements alléchants mais pour lesquels vous devez transférer rapidement votre argent ! L'épargne est devenue ces dernières années une cible pour les sites frauduleux avec notamment l'investissement dans le diamant dont ont été victimes certains épargnants trop crédules, bernés par des escrocs numériques.



Avant d'investir ou de contracter un crédit, vérifiez que l'entreprise qui vous propose ces produits financiers est bien inscrite sur le registre des agents financiers agréés

(<https://www.regafi.fr>)

ou sur le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance

(<https://www.orias.fr/espace-consommateur>).

Si l'intermédiaire n'est pas agréé, il est préférable de s'abstenir. De même, l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) a dressé une [liste noire, consultable et mise à jour, de plus de 600 sites frauduleux](#)

(<https://www.amf-france.org>)

Vous pouvez signaler un site internet frauduleux ou un courriel d'escroquerie par téléphone

au 0 805 805 817 (numéro vert appel gratuit),

par Internet sur le portail

<https://www.internet-signalement.gouv.fr>

## Campagnes de l'UFC Que Choisir

### Compteur Linky : alerte pour les ménages précaires

L'UFC-Que Choisir a toujours promu un afficheur déporté permettant à tous les consommateurs d'avoir une information en temps réel sur leur niveau de consommation électrique comme le prévoyait la loi de Transition énergétique. Hélas, ce dispositif serait limité aux seuls ménages précaires. Problème aujourd'hui : l'arrêté officiel n'est toujours pas publié ! D'où, avec le Linky, un risque accru de coupure à distance de l'électricité pour impayés.



Pour les 5,6 millions de ménages souffrant de précarité énergétique, l'UFC-Que Choisir a demandé au ministre de la Transition énergétique et solidaire de prendre les mesures nécessaires afin que les fournisseurs proposent le dispositif aux consommateurs précaires et renforce la procédure de coupure d'électricité ou de limitation de puissance, en évitant ainsi des interruptions d'électricité hâtives et sans discernement.

## Quelques chiffres (appels téléphoniques)

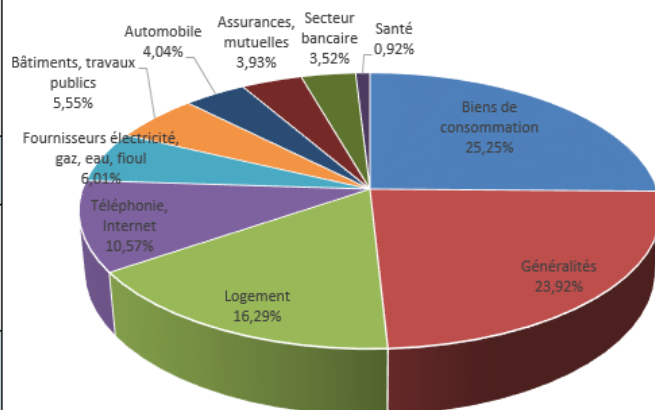


### ALLO UFC QUE CHOISIR 37 (02 47 51 91 12)

Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 731 dont 1 317 pour litiges entre le 23 mai 2018 et le 3 octobre 2018).

Nombre et pourcentage d'appels pour les domaines les plus significatifs. Nota : la rubrique "Généralités" n'est pas prise en compte dans les litiges.

Biens de consommation	Abus de faiblesse, rétractation, non-conformités, garantie, VPC, étiquetages, locations de vacances, démarchages à domicile, délais de livraison, matériels défectueux, annulations prestations, contrats entretien, commandes sur Internet, billets transport, harcèlement et arnaques téléphoniques (Bloctel), achats foires et salons...	437
Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers non liés aux litiges...	414
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	282
Téléphonie, Internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, litiges abonnements avec fournisseurs d'accès...	183
Fournisseurs électricité, gaz, eau, fioul	Difficultés paiement, rappels injustifiés, contestations factures, info gaz fioul et électricité Moins cher ensemble (campagne UFC), conseils autres fournisseurs, compteur Linky, évolution EDF des heures pleines/heures creuses...	104
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	96
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties...	70
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	68
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés....	61
Santé	Litiges administratifs et médicaux	16



En conclusion, on note que l'Association Locale 37 est très sollicitée et que les différents intervenants ne ménagent ni leur temps ni leur peine pour répondre aux sollicitations et satisfaire vos demandes. C'est pourquoi, pour être encore plus nombreux à défendre les intérêts des consommateurs et pour que l'Association vive, n'hésitez pas à répondre à nos demandes de bénévoles (voir les besoins en dernière page) et à adhérer à notre association.

**Nota :** notre association ne traite pas les dossiers concernant la CAF, Pôle Emploi, les licenciements, la retraite, les assurances maladie et la Sécurité sociale.

Suivez notre actualité : <http://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

**TOURS.** Ouverture des bureaux et accueil téléphonique : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h sur rendez-vous. Le mercredi après-midi, sans rendez-vous, de 14 h à 17 h.

**Permanences**

**Amboise** : le jeudi à la mairie, de 14 h à 17 h, sans rendez-vous, 60 rue de la Concorde.

**Chinon** : les 2e et 4e vendredis de 13 h 30 à 16 h 00, sans rendez-vous, au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 14 rue Paul-Huet.

**Loches** : le lundi de 15 h à 17 h, sans rendez-vous, au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 7 rue de Tours (entrée côté Alfred de Vigny, salle n° 6).

**Tours Nord** : le mardi après-midi de 14 h à 16 h 30 sans rendez-vous (sauf en période de congés scolaires zone B), au niveau du 20 avenue de l'Europe (sur la place arborée).

**Si vous changez d'adresse**

Pensez à nous aviser de votre modification d'adresse (en précisant l'ancienne afin d'éviter toute erreur d'homonymie) même si vous faites suivre votre courrier.

**UFC Que Choisir 37**  
 12, rue Camille-Flammarion  
 37000 Tours  
 Tél. 02 47 51 91 12  
 Contact mél. :  
[contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr)  
**Pour tout conseil ou problème lié à la consommation :**  
<https://www.quechoisir.org/un-litige/litige.php>



est publiée par UFC Que Choisir 37.  
 Direction de la publication :  
 UFC Que Choisir 37  
 Rédaction : les membres du comité de rédaction de l'UFC Que Choisir 37  
 Conception et mise en page :  
 Ghislaine Jacques  
 Assistance : Jean-Luc Brochard

ISSN 245-5285  
 Dépôt légal à parution  
 Tous droits réservés  
 Reproduction interdite sans autorisation  
 Imprimé par Fortin Le Progrès

**Devenez bénévoles**

Afin de défendre au mieux les consommateurs, l'UFC Que Choisir d'Indre-et-Loire recherche des bénévoles. La consommation couvre des domaines d'intervention variés : logement, environnement, commerce, énergie, téléphonie, banque, santé, etc.

Actuellement, nous recherchons des personnes pour pouvoir représenter les consommateurs, au nom de Que Choisir 37, dans les commissions locales ou départementales auxquelles nous participons. Les domaines concernés sont les **services publics, services de l'eau, transports ferroviaires et agriculture.**

Si, avec votre expérience et une formation assurée par Que Choisir, vous êtes tenté(e) par une activité de représentation des consommateurs dans ces domaines, rejoignez-nous.

N'hésitez pas à nous contacter :  
**par téléphone au 02 47 51 91 12**  
**ou par courriel :**  
[contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr)

**Abonnement au magazine national**

Tarif préférentiel (uniquement pour les adhérents) pour la première année :

- 22 € (au lieu de 44 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir
- 31 € par an (au lieu de 62 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir + 4 numéros hors série "Argent"
- 45 € par an (au lieu de 90 €) pour 11 numéros mensuels + 4 numéros hors série "Argent" + 4 numéros "Pratique"
- 32 € par an (au lieu de 42 €) pour 11 numéros mensuels du magazine Que Choisir "Santé"

Cochez la case correspondant à votre choix et envoyez votre bon, accompagné d'un chèque de règlement à **UFC Que choisir 37 - 12, rue Camille-Flammarion 37000 Tours**



Prénom \_\_\_\_\_ Nom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Téléphone fixe \_\_\_\_\_ Mobile \_\_\_\_\_ Courriel \_\_\_\_\_

Mode de paiement :  chèque bancaire  espèces

UFC Que Choisir 37 garantit ses différents prix (adhésion et abonnements) pendant 2 mois après leur proposition.

**Rejoignez-nous dans notre mouvement de défense des consommateurs**

**Adhésion et rattachement à l'association locale**

- première adhésion ..... 30 € + en option 5 € l'abonnement à **Que Choisir Touraine.**
- rattachement (au plus tard 3 mois après échéance) 25 € **Que Choisir Touraine** inclus
- je fais un don de ..... € Avec nos remerciements pour votre fidélité. Un reçu fiscal pourra vous être remis pour votre don, avant votre déclaration de revenus. Veuillez cocher si justificatif nécessaire

Une **adhésion** (ou une ré-adhésion) à l'association locale UFC Que Choisir 37 est indépendante d'un **abonnement** au site Internet national "Que Choisir" de la Fédération. Les informations recueillies sont nécessaires pour votre adhésion. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au secrétariat de l'association. En vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (RGDP), vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à UFC Que Choisir, 233 boulevard Voltaire 75011 PARIS. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées à des fins de prospection, veuillez cocher la case ci-contre