

QUE

CHOISIR

Touraine

| TOURS | AMBOISE | CHINON | LOCHES | TOURS NORD |

Publication de l'association Que Choisir 37

Numéro 25 - Février 2019

Edito

Ce premier bulletin "Que Choisir Touraine" de l'année 2019 est l'occasion pour l'UFC-Que Choisir 37 de rappeler les actions de l'association aussi bien au niveau national, au niveau de la Fédération, qu'au niveau local, en Indre-et-Loire.

Au niveau local, Que Choisir 37 participe aux différentes enquêtes nationales dans le département. Les bénévoles sont aussi présents dans nos permanences pour le conseil aux consommateurs, la prise en charge de leurs litiges, l'assistance dans leurs démarches et leur représentation dans les diverses commissions du département (alimentation, environnement, santé, services publics, etc.).

Une autre priorité de l'association reste l'information des consommateurs pour mieux prévenir les problèmes, les conflits et les arnaques. Les consommateurs peuvent, selon leurs besoins, s'abonner à la newsletter nationale, consulter le site Internet de la Fédération ou le site "Que Choisir 37", recevoir par mail notre lettre d'info locale et lire le bulletin "Que Choisir Touraine". Ce bulletin reprend des sujets d'actuali-

té concernant les différents domaines de la consommation. Dans ce numéro, vous pourrez donc trouver aussi bien des informations sur un nouveau type de vente immobilière, la vente interactive, que sur les droits des voyageurs en cas de faillite de leur compagnie aérienne...



Plusieurs sujets se référant à la santé, vous saurez tout sur le DMP (dossier médical partagé) et sur le reste à charge zéro. Au niveau local, vous verrez avec notre rubrique "on a gagné" que nos consultants bénévoles ne chôment pas...

C'est aussi l'occasion d'annoncer l'assemblée générale de l'UFC Que Choisir du **samedi 16 mars 2019 à 14 h 00**, au Centre de vie, 10 place

Neuve à TOURS. Cette assemblée générale permettra de vous présenter le bilan des activités, des actions entreprises et des résultats obtenus en 2018 et de vous faire part des projets de l'année en cours. L'énergie générant de plus en plus de problèmes pour les consommateurs, la responsable communication auprès du Médiateur national de l'énergie viendra nous parler de **"Electricité, gaz, un Médiateur national au service de notre chère énergie"** et répondre ensuite aux différentes interrogations des adhérents et sympathisants de Que Choisir 37.

Nous espérons que vous serez nombreux à répondre positivement à la convocation jointe à ce bulletin. Votre présence à cette assemblée générale sera aussi une source de motivation supplémentaire pour tous les bénévoles qui contribuent à défendre vos droits et intérêts de consommateurs.

Dans l'attente de vous rencontrer, nous vous souhaitons une excellente lecture du présent bulletin "Que Choisir Touraine" n° 25.

Bonne lecture.
UFC Que Choisir 37

SOMMAIRE

2 Les vide-maisons

Téléphonie Free Mobile

3 La vente immobilière interactive
Expérimentation étiquetage

4 Les faillites aériennes

5 Les complémentaires santé

6-7 Le dossier médical partagé

Le reste à charge zéro

8 Le sucre

9 Les labels des cosmétiques
Fraude à la carte bancaire

10 Infos conso

11 Engie

Les chiffres du standard



UFC-Que Choisir - <http://indreetloire.ufcquechoisir.fr>

L'association de consommateurs de référence

Comment organiser un vide-maison ?

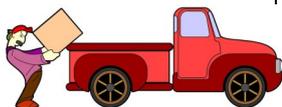
Un particulier est autorisé à effectuer un vide-maison à son domicile en respectant un certain nombre de règles.

L'opération doit être déclarée à la mairie du domicile au minimum 15 jours avant la vente prévue, par lettre recommandée avec avis de réception. Cette demande doit être accompagnée d'une copie de la pièce d'identité. Un vide-maison suit la législation de la vente au déballage (voir le site officiel service-public.fr, professionnels, déclaration préalable d'une vente au déballage).



Législation sur les vide-maisons

- ◇ La mairie doit avoir accepté votre demande ;
- ◇ La loi n'autorise aux particuliers que deux ventes de biens d'occasion par an (vide-grenier compris) ;
- ◇ Le vide-maison peut se dérouler sur plusieurs jours consécutifs (pas plus de deux mois) et sera considéré comme une seule vente. Le non-respect de la durée autorisée est puni d'une amende de 1 500 € (3 000 € en cas de récidive) ;
- ◇ Seuls les objets personnels et usagés sont autorisés à la vente. La vente d'articles neufs ou de denrées alimentaires est réservée aux professionnels ;
- ◇ Le déballage et la vente sont interdits sur la voie publique.



Organisation d'un vide-maison

- ◇ Annoncez votre déballage pour en faire l'information (affichettes par exemple...) et listez sommairement les objets principaux que vous vendrez afin d'informer les visiteurs et d'éviter les déplacements inutiles ;
- ◇ Avertissez vos voisins pour la gêne que cela peut occasionner ;
- ◇ Prévoyez suffisamment d'objets à vendre et étudiez leur valeur au préalable ;
- ◇ Placez en évidence les objets à vendre en les exposant dans un lieu prédéfini (ex. : cellier, extérieur, intérieur,...) et rangez dans une pièce fermée à clef ce que vous ne vendez pas pour éviter d'éventuels désagréments ;
- ◇ Faites-vous aider par vos proches pour contenir l'affluence le jour de la vente.

Free Mobile bloque sans prévenir des téléphones

Free Mobile propose des smartphones en location, appareils que les clients paient à partir de 12 € par mois pendant 24 mois.

Au terme du contrat, ces téléphones doivent être restitués à l'opérateur (principe de la location) sachant que Free ne propose aucune option d'achat. Pour ceux qui ne rendent pas le matériel, les conditions générales du service prévoient des pénalités financières.

En cas de non-restitution, Free avait prévu la possibilité de bloquer ces smartphones bien que cela n'apparût pas dans les conditions générales du service (l'article a été mis à jour depuis). Free Mobile n'avait jamais utilisé cette possibilité mais, depuis le début du mois de novembre 2018, des centaines de smartphones non restitués ont été bloqués par l'opérateur. Des téléphones qui n'avaient pas été restitués depuis plusieurs mois, voire

des années, et avaient été revendus se sont retrouvés inutilisables. Des personnes ayant acheté ces appareils d'occasion en toute bonne foi n'avaient

plus la possibilité d'utiliser leur smartphone du jour au lendemain.

Free Mobile précise que le blocage concerne tous les opérateurs en France et, qu'une fois en place, il n'est plus possible de débloquent le téléphone. Free Mobile, contacté par L'UFC-Que Choisir, n'a pour l'instant pas répondu et il n'y a, a priori, aucune solution à ce jour. Les acheteurs concernés n'ont aucun recours à court terme s'ils utilisent un smartphone de location non restitué. Ils peuvent, quand cela est possible, se retourner contre le vendeur (particulier ou professionnel) et demander la nullité de la vente (article 1599 du code civil).

On ne peut que conseiller aux futurs acheteurs d'exiger une facture dans le cas d'un achat de téléphone d'occasion. De son côté, L'UFC-Que Choisir continue de chercher des solutions pour les consommateurs concernés par cette affaire.



La vente immobilière interactive

L'Économiste

C'est un outil innovant de vente de gré à gré qui s'enregistre dans le cadre d'une négociation notariale, à mi-chemin entre la négociation classique et la vente aux enchères, dont le notaire est l'arbitre et le chef d'orchestre avec des avantages pour les deux parties.

Elle se déroule en plusieurs étapes, à savoir :

ORGANISATION DE LA VENTE

Le vendeur contacte son notaire. Après avoir évalué le bien immobilier, le notaire ou son négociateur détermine avec lui la stratégie de la vente du bien : offre, conditions, calendrier, etc. Le vendeur signe un mandat exclusif de recherche d'acquéreurs de courte durée chez son notaire.

PUBLICITE

Le notaire met une annonce immobilière en ligne sur divers sites Internet ainsi que dans la presse écrite avec toutes les informations détaillées du bien (photos, descriptif, diagnostics, plan, urbanisme, règlement et détail des charges de copropriété, procès-verbal d'assemblées générales, première offre possible...).



VISITE DU BIEN

Selon des jours et horaires prédéfinis, le notaire fait visiter le bien durant une période de trois à quatre semaines à des acquéreurs potentiels qui signent une reconnaissance des conditions particulières de la vente. Les personnes intéressées



devront s'identifier en ligne pour recevoir un agrément électronique délivré par le notaire, leur permettant d'officialiser leurs offres pour la participation à la vente.

DEROULEMENT DE LA VENTE

A une heure et une date précises fixées d'un commun accord entre les parties, la réception des offres débute avec les personnes préalablement inscrites ainsi qu'il est dit ci-dessus ; chacun dispose de 24 heures pour enchérir ou surenchérir. Ce n'est pas forcément le dernier enchérisseur qui sera retenu, le vendeur ayant la possibilité de faire son choix en fonction du profil et de l'assise financière du potentiel acquéreur.

SIGNATURE



L'acquéreur retenu signe un compromis de vente et la suite de la procédure se déroule comme une vente traditionnelle.

CONCLUSION

Cette formule présente de nombreux atouts : rapidité, motivation, sécurité, modernité. Néanmoins, elle ne fait pas de miracle : un bien qui n'arrive pas à se vendre de façon classique n'y parviendra pas davantage avec la vente immobilière interactive.

Expérimentation étiquetage reconduite

À la suite des scandales qui avaient éclaboussé les produits alimentaires ces dernières années, le législateur français avait renforcé les règles de définition de l'origine géographique de ces produits. Pour les produits transformés, la France expérimentait 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 était donc obligatoire pour les produits en contenant plus de 8 % (50 % pour le lait). Les consommateurs ne peuvent que se réjouir du fait que cette phase expérimentale soit reconduite jusqu'au 31 mars 2020 (décret n° 2018-1239 du 24 décembre 2018) avec la prédiction que ces règles d'étiquetage seraient

renforcées à partir du 1^{er} avril 2020.



Alors que s'est tenu en ce début d'année le procès des lasagnes à la viande de cheval, 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.

L'Économiste

Compagnie aérienne en faillite : que faire ?



Périodiquement, des passagers aériens malchanceux font face à la faillite soudaine de leur compagnie aérienne.

Quels sont vos droits si vous êtes confronté à ce problème ?

1. Vous avez acheté un billet sec d'avion (c'est-à-dire sans autres prestations associées) directement sur Internet

Vous avez acheté un vol sec sur Internet sans utiliser les services d'une agence de voyage ou d'un tour-opérateur, le remboursement de votre billet d'avion sera très difficile.

Vous pouvez vous renseigner auprès des services de la société en faillite afin de voir si les voyageurs victimes de l'annulation peuvent reporter leur réservation sur une autre compagnie du même groupe (report non automatique et avec parfois des frais). Vous pouvez aussi vérifier, en cas d'achat de votre billet avec votre carte bancaire, si l'assurance liée à votre carte peut vous rembourser votre billet non utilisé.

Si aucune possibilité de remboursement ou de dédommagement n'existe, vous pouvez vous porter créancier auprès du liquidateur nommé par le tribunal. La procédure n'est pas simple car elle implique que vous soyez informé de la procédure judiciaire à suivre pour faire une déclaration de créance. Si la compagnie est de surcroît étrangère, vous pouvez être confronté à des problèmes de langue ou de procédures judiciaires spécifiques au pays. De plus, les voyageurs sont habituellement considérés comme des créanciers ordinaires, sans priorité et remboursés en dernier.



2. Vous avez acheté un billet sec via une agence ou un tour-opérateur

Vous avez acheté un vol sec via une agence de voyage, l'agence de voyage n'est pas responsable en cas de faillite de la compagnie aérienne (article L.211-17-3 du code du tourisme). Vous devrez donc vous renseigner auprès de la compagnie aérienne ou de son liquidateur.

3. Vous avez acheté un vol associé à une prestation via une agence ou un tour-opérateur

Vous n'êtes pas encore parti

Dans le cadre d'un voyage organisé, le tour-opérateur ou l'agence de voyage doit vous proposer une autre possibilité :

- ◇ soit un remboursement sans pénalités
- ◇ soit un voyage de substitution que vous pouvez refuser



Vous êtes parti

L'agence de voyage doit vous proposer un autre vol pour votre retour avec une autre compagnie (surcoût à sa charge, remboursement en cas de moindre coût).

Dans tous les cas, le professionnel est responsable de la bonne exécution du contrat.

Le Fonds de Garanties Voyages ne concerne que la faillite d'une agence de voyage ou d'un tour-opérateur affilié. Renseignez-vous précisément auprès de ces organismes en ce qui concerne les assurances annulation voyages et leurs contenus.



Les complémentaires santé sont-elles indispensables ?

Une étude de la Mutualité française en 2015 a montré qu'une large majorité considère que les complémentaires santé sont nécessaires : 89 % des 35-49 ans, 93 % des 50-64 ans, 96 % des plus de 65 ans. Seulement 4 % de la population n'ont pas de complémentaire santé, soit par nécessité, soit par choix individuel (étude 2013).

Les personnes qui ne bénéficient pas d'une complémentaire collective (payée au moins à 50 % par l'employeur pour les salariés) peuvent se poser la question de l'intérêt de souscrire une complémentaire santé individuelle.

L'Assurance maladie finance l'essentiel de nos dépenses de santé

En 2005, elle a pris en charge 78 % des 151 milliards d'euros de dépenses de soins. La répartition des remboursements en 2013 (INSEE) était la suivante :

- ★ Assurance maladie : 77,4 %
- ★ Complémentaires santé : 13,8 %
- ★ "Reste à charge" pour les usagers : 8,8 %



Le coût d'une complémentaire santé individuelle augmente

D'après une étude UFC-Que Choisir, les cotisations 2019 ont augmenté de plus de 4 % pour la moitié des contrats étudiés (47 % de hausse constatée sur 10 ans) !

La cotisation moyenne va ainsi franchir la barre des 700 € et même plus pour les personnes âgées (jusqu'à 2 000 € par personne et par an dans l'échantillon de contrats individuels observé).

L'engagement de "maîtrise voire de diminution des frais de gestion" des complémentaires santé n'est pas tenu puisque l'étude de Que Choisir montre que ces frais s'élèvent en moyenne à **20 % des cotisations** et qu'ils **augmentent deux fois plus rapidement que les remboursements**.

A noter également que les complémentaires santé n'ont pas respecté leurs engagements de 2010 sur la lisibilité de leurs tarifs.

Considérations devant intervenir dans la décision de souscrire ou non :

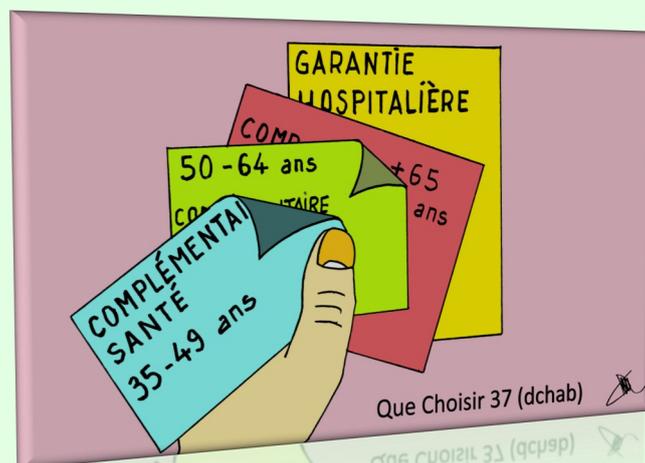
- ★ Noter que l'Assurance maladie prend en charge à 100 % toutes les dépenses en rapport avec une trentaine de maladies chroniques ou graves nécessitant

des soins de longue durée (sauf la participation forfaitaire de 1 € par acte non remboursée par les complémentaires).

- ★ Faire le rapport "coût d'une complémentaire/total des remboursements", rapport à établir sur plusieurs années.

Certaines règles s'imposent à l'utilisateur de santé qui n'a pas souscrit de complémentaire santé :

- ★ Eviter de consulter les médecins pratiquant des dépassements d'honoraires.
- ★ Eviter les médecines alternatives car l'Assurance maladie les rembourse peu et les complémentaires imposent un forfait annuel.
- ★ Bénéficier au maximum des actes de prévention proposés et entièrement financés par l'Assurance maladie.
- ★ Souscrire une complémentaire qui ne propose qu'une garantie hospitalière couvrant seulement les frais d'hospitalisation.
- ★ Epargner les sommes correspondant au prix de la complémentaire santé individuelle.



*En conclusion, si vous ne disposez pas de réserve financière suffisante, il est raisonnable de souscrire au moins une **complémentaire santé dédiée uniquement aux hospitalisations**.*

Dossier médical partagé et usagers de santé où en est-on ?

Il nous a semblé utile de faire le point sur le Dossier Médical Partagé après deux ans d'expérimentation dans plusieurs départements dont l'Indre-et-Loire, et quelques mois après sa généralisation sur l'ensemble du territoire français (06.11.2018).



La généralisation du dispositif

Dans un communiqué de presse, la Caisse nationale d'Assurance maladie fait un retour sur la généralisation lancée le 6 novembre dernier :

"Créer son DMP, c'est bénéficier d'un service gratuit et hautement sécurisé qui permet à tout patient de conserver ses informations de santé et de les partager avec les professionnels de santé de son choix. Véritable mémoire de la santé, le DMP constitue un outil décisif pour améliorer la qualité et la sécurité des soins. Les patients l'ont bien compris puisque trois millions de personnes ont désormais leur carnet de santé numérique".



liorer la qualité et la sécurité des soins. Les patients l'ont bien compris puisque trois millions de personnes ont désormais leur carnet de santé numérique".

Taux de création du DMP dans la population du Régime général*

Le nombre d'ouvertures de DMP est favorisé par la diversité des moyens de création :

- ◆ par l'utilisateur de santé lui-même, sur le site www.dmp.fr, s'il est majeur et relève du Régime général : 39 % des créations,
- ◆ par les pharmaciens : 39 % des créations,
- ◆ par les caisses d'Assurance maladie : 18 % des créations,
- ◆ par les professionnels de santé libéraux et les établissements de santé : 4 % des créations.

*Taux moyens constatés au plan national du jeudi 29 novembre au mercredi 12 décembre 2018.



Répartition des créations en Indre-et-Loire*

Compte tenu de l'expérimentation menée dans notre département, la répartition des créations est légèrement différente : les créations par l'Assurance maladie sont plus importantes :

- ◆ 20 % par les patients sur dmp.fr ;
- ◆ 49 % par les pharmaciens ;
- ◆ 25 % par les caisses d'Assurance maladie ;
- ◆ 3 % par les professionnels de santé libéraux et les établissements de santé.

*Taux moyens constatés entre le 6 novembre et le 2 décembre 2018 en Indre-et-Loire.

"Alimentation" des DMP en Indre-et-Loire

La CPAM 37 a accompagné les établissements de santé pour les aider à alimenter les DMP ; il en résulte que, fin novembre 2018, la part des DMP alimentés par les établissements est de 27 % dans notre département contre 23 % dans les CPAM expérimentatrices.

Concernant les professionnels de santé libéraux, l'accompagnement a été réalisé par les conseillers en informatique de la CPAM. A ce jour, 14 % des DMP sont alimentés par les professionnels de santé (19 % dans l'ensemble des caisses expérimentatrices). Cet accompagnement devra se poursuivre en 2019 pour renforcer l'adhésion de la profession.



Retours des usagers de la santé

Difficultés rencontrées par les patients

Les assurés peuvent avoir des difficultés à créer seuls leur DMP sur le site "dmp.fr" ou à le consulter dès lors qu'ils ont perdu leurs code d'identification et mot de passe. Pour les guider dans leurs démarches, la plateforme DMP Info service (0 810 331 133) est à leur disposition. Un formulaire de demande est également mis en ligne sur le site "dmp.fr" à l'adresse suivante : <https://www.dmp.fr/documents/formulaire-demande-intervention>.

Pour les assurés hors régime général, un justificatif de domicile est à joindre en plus de la copie de la pièce d'identité.

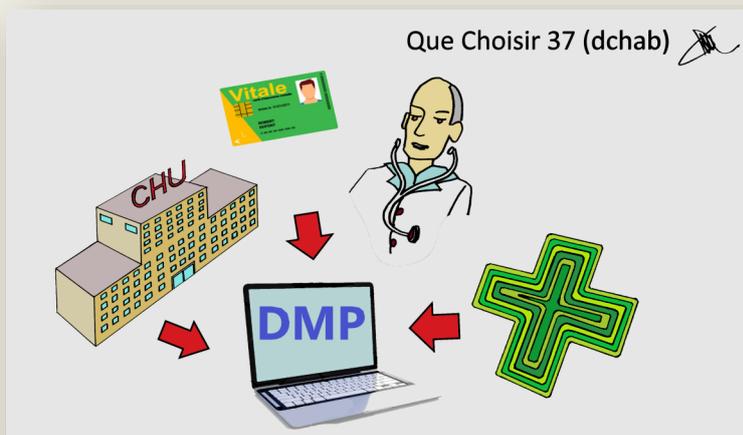
Quelle est l'utilisation réelle du DMP par les professionnels de santé ?

- ◆ Les pharmaciens dans les établissements de santé sont très intéressés par le DMP pour réaliser la conciliation médicamenteuse : recenser le traitement à l'entrée et à la sortie du patient lors d'une hospitalisation. Grâce à l'historique de remboursement, le pharmacien dispose des dernières délivrances de médicaments.
- ◆ Le service des urgences du CHU de Tours s'organise pour consulter les DMP.
- ◆ Une réflexion nationale est actuellement en cours avec les anesthésistes pour élaborer un compte-rendu anesthésique qui alimentera aussi le DMP.
- ◆ Des négociations conventionnelles sont en cours avec les infirmiers libéraux pour qu'ils puissent à terme créer des DMP.
- ◆ Les laboratoires travaillent également sur l'alimentation du DMP afin que les professionnels de santé disposent des résultats biologiques.
- ◆ Les médecins libéraux doivent encore être accompagnés dans la démarche. Les deux freins majeurs évoqués par la profession sont le manque de temps pour alimenter le DMP et des logiciels pas assez ergonomiques. Les éditeurs travaillent sur ce sujet.



Quelle est l'appréciation des usagers de santé ?

Les patients rencontrés à l'occasion de différentes manifestations nous ont précisé combien le DMP peut être utile dans les situations suivantes :



- ◆ "J'ouvre mon DMP avant que mon médecin traitant ne parte en retraite pour que les informations importantes de ma santé soit écrites dans un même endroit".
- ◆ "Le DMP peut me sauver la vie si je suis pris en charge par un médecin du service des urgences qui ne connaît pas mes allergies".
- ◆ "Mon DMP permet d'avoir mes comptes rendus d'hospitalisation et mes historiques de remboursement dans un même lieu".
- ◆ "Mon DMP permettra d'éviter de refaire des examens que j'ai déjà passés".
- ◆ "Avec mon DMP, je suis acteur de ma santé".

Existe-t-il une articulation entre DMP et dossier pharmaceutique ?

Un lien entre DMP et dossier pharmaceutique est prévu pour 2019.

Nathalie GRABHERR
Responsable veille stratégique et innovation
CPAM d'Indre-et-Loire

"Le reste à charge zéro"

La mesure "le reste à charge zéro" figurant dans le projet de budget de la Sécurité sociale pour 2019, adopté le 26 octobre 2018 par l'Assemblée nationale (décret paru au journal offi-

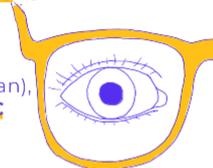
ciel le 12 janvier 2019), instaure le remboursement intégral (progressif à partir du 1^{er} janvier 2019 jusqu'au remboursement total en 2021) de certains soins et équipements, jusqu'ici mal rembour-

sés (lunettes, prothèses dentaires et appareils auditifs). Les professionnels devront proposer à leurs patients une option 100 % remboursés.

L'optique. A partir du 1^{er} janvier 2020, les assurés auront le choix entre dix-sept modèles de montures de lunettes pour adultes (dix pour enfants) en deux coloris d'une valeur maximum de 30 €. Les verres proposés seront tous amincis, anti-rayures et anti-reflets. Leur coût maximum dépendra de la correction à faire. L'assuré pourra éventuellement prendre une monture plus chère (avec une partie à sa charge) et des verres (sans reste à charge) ou inversement. Le remboursement par les complémentaires sera plafonné à 100 € par monture, contre 150 € actuellement.

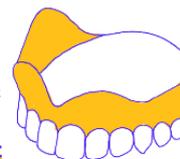
Besoin de lunettes ?

- 2018
290€ (tarif médian),
reste à charge 65€
- 2021
105€ (tarif maximal),
reste à charge 0€



Les soins dentaires. La réforme doit se mettre en place en deux temps, au 1^{er} janvier 2020 et au 1^{er} janvier 2021. Environ 45 % des prothèses dentaires (pivots, bridges, couronnes) devraient être pris en charge à 100 % par l'Assurance maladie et les mutuelles. 30 % des soins dentaires considérés comme "haut de gamme" (implants dentaires par exemple) ne seront plus remboursés et leurs tarifs resteront libres.

Besoin d'une **prothèse dentaire ?**



Pour une couronne à 550€

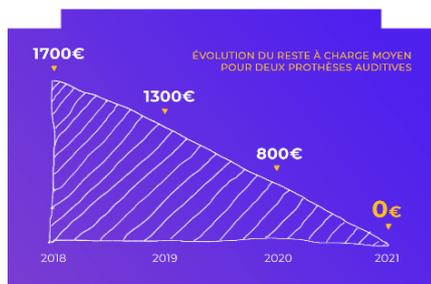
2018

Reste à charge 195€

2021

Reste à charge 0€

Besoin de **prothèses auditives ?**



Les prothèses auditives. Les professionnels devront proposer des modèles "reste à charge zéro" (au moins douze niveaux de réglage, amplification sonore d'au moins 30 décibels, options de confort), renouvelables tous les quatre ans. Des prix plafonds seront instaurés chaque année jusqu'en 2021 (950 € en 2021) et la part remboursée augmentera de son côté pour atteindre 950 € en 2021. L'assuré pourra toujours choisir des prothèses plus chères mais ne sera pas alors intégralement remboursé.

Coût de la réforme "reste à charge zéro"

Le coût de cette mesure est estimé pour l'instant à un milliard d'euros. Selon le Premier ministre, **"les trois quarts du coût de cette réforme seront pris en charge par l'Assurance maladie et un quart par les mutuelles"**. D'aucuns craignent que les mutuelles ne décident alors d'augmenter leurs tarifs. Agnès Buzyn, la ministre de la Santé, a déclaré à plusieurs reprises que les complémen-

taires santé s'étaient engagées à ne pas augmenter leurs prix. Les associations de consommateurs seront vigilantes à ce que les mutuelles respectent les engagements pris car cette réforme serait contre-productive si elle avait pour conséquence une augmentation substantielle des tarifs mutuelles, notamment pour les retraités qui, pour certains, ne pourraient alors plus se payer une complémentaire.

La guerre du sucre

Après s'être battue pour la réduction du taux de sel dans les aliments (voir Que Choisir Touraine n° 24), l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses) a actuellement pour objectif une diminution de 25 % (soit 20 g) de notre consommation quotidienne de sucres. En effet, nous consommons actuellement en France environ trente kilos de sucres par an ! Les glucides sont partout sous différentes formes : d'un côté, il y a les sucres simples qui sont le **glucose** et le **fructose**, présents dans la plupart des produits végétaux (fruits, légumes...), le **lactose** et le **galactose**, naturelle-

ment pré-

sents dans les produits laitiers et le **saccharose** (le sucre de table) ; de l'autre, les glucides complexes, sources d'amidon, présents dans le pain, les céréales, les pommes de terre et autres féculents.

L'Anses recommande de diminuer dans notre alimentation le pourcentage de sucres simples et d'augmenter le pourcentage de glucides complexes. Pour cela, elle s'attaque aux sucres ajoutés dans les plats cuisinés, dans les conserves, dans nos boissons... Il faut savoir qu'une petite bouteille de soda (33 cl) peut contenir jusqu'à sept morceaux de sucre, un pot d'une célèbre pâte à tartiner de 400 g jusqu'à trente morceaux de sucre et que même une pizza barbecue contient quatre sucres et demi !



Nous consommons trop de sucres simples qui créent une dépendance physique et psychique et qui favorisent l'obésité et le diabète mais aussi de nombreuses autres maladies telles que les maladies cardiovasculaires et certains cancers (côlon, estomac...).

Alors, comment réduire notre consommation de sucres simples ? En diminuant notre consommation d'aliments et de boissons les plus sucrés, en repérant les glucides sur les étiquettes des produits cuisinés, en cuisinant des produits frais... A contrario, les édulcorants ne semblent pas être spécialement bénéfiques dans le contrôle de la glycémie dans le cas de diabète.



Cosmétiques et produits non testés sur les animaux... de vrais labels ?

Dernièrement, des magazines féminins se félicitaient qu'une grande marque de cosmétiques venait d'être certifiée "Cruelty Free" par Peta, l'association internationale de protection des droits des animaux. Ce label certifie que ni les produits finis ni les ingrédients n'ont été soumis à l'expérimentation animale et que la marque n'est pas implantée physiquement dans un pays qui impose les tests sur animaux.



crueltyfree

Il faut tout d'abord rappeler que l'expérimentation animale, notamment pour les produits cosmétiques, est interdite depuis le 11 juillet 2013 (règlement (CE) n° 1223/2009 du 30 novembre 2009) par la réglementation européenne. Donc, normalement, aucun produit cosmétique ne peut être commercialisé dans l'Union européenne si le produit fini (ou ses



ingrédients) a été testé sur les animaux, même si ce produit est fabriqué en dehors de l'Union européenne.

Mais les marques utilisent plusieurs labels et les consommateurs concernés ont un peu de mal à s'y retrouver. Il existe :

- ◆ les labels cruelty-free tels que le label "cruelty free" de la Peta ou le label "Cruelty Free International (Leaping Bunny)" qui garantissent l'absence de tests sur les animaux ;
- ◆ les labels vegan qui garantissent l'absence de tests sur les animaux et l'absence d'ingrédients d'origine animale ;
- ◆ Les labels bio qui garantissent seulement l'origine bio des ingrédients.

Il faut néanmoins savoir que ces labels cruelty-free ou vegan ne concernent que les produits qui les



portent et non la marque dans son ensemble et qu'ils ne garantissent pas l'absence de tests sur les animaux pour les marchés étrangers notamment celui de la Chine. En effet, la Chine impose des tests à toute marque vendant physiquement ses produits sur son territoire même si ceux-ci sont fabriqués hors du pays.

Dernière remarque, la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) rappelle que ces labels et leurs logos sont abusifs puisqu'ils portent sur des caractéristiques déjà imposées par la réglementation européenne et qu'ils ne devraient donc pas figurer sur les produits car ils laissent penser aux consommateurs que d'autres produits mis sur le marché européen seraient testés sur des animaux...



Fraude à la carte bancaire

En sortant d'un bar où il avait passé la soirée, Didier, de Fondettes, s'est rendu compte qu'il s'était fait voler sa carte bancaire dans la poche de sa veste, veste qu'il n'avait pourtant pas quittée de la soirée.

Cependant, les voleurs étaient habiles et organisés puisque, lorsqu'il fait opposition, Didier apprend que 900 € d'achats ont déjà été effectués avec sa carte, cela en utilisant son code confidentiel, code que les escrocs avaient sans doute repéré lorsque Didier avait réglé des consommations au bar.



Didier a porté plainte et prévenu sa banque en demandant le remboursement des 900 € comme la loi le prévoit en cas d'utilisation frauduleuse d'une carte bancaire mais refus de la banque qui estime que Didier a été négligent et

qu'il n'aurait pas pris "toutes les mesures appropriées pour assurer la sécurité de sa carte" comme la loi l'y oblige.

Nous avons rappelé à la banque que Didier avait été victime d'une escroquerie, une arnaque préméditée que la loi prévoit (art. L133-23 du Code monétaire et financier). C'est au prestataire (la banque) qu'il incombe d'apporter la preuve que l'utilisateur, niant avoir autorisé une opération de paiement, a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations.

Or, l'utilisation du code confidentiel, en l'occurrence par un escroc, n'est nullement une preuve de négligence. À juste titre, les tribunaux considèrent que "la preuve de négligence ne peut se déduire du seul fait que l'instrument de paiement ou les données

personnelles qui lui sont liées (le code secret par exemple) ont été effectivement utilisés".

La Cour de cassation l'a réaffirmé par un arrêt du 18 janvier



2017 en condamnant logiquement un établissement bancaire dans cinq affaires similaires. En effet, il serait évidemment trop simple de considérer le vol ou la soustraction d'un code confidentiel comme impliquant d'office une négligence grave du porteur de la carte.

Nous avons donc demandé le remboursement des 900 € moins la franchise de 50 euros.

Didier nous a récemment informés avoir été totalement remboursé, sa banque n'ayant même pas retenu la franchise !

Le démarchage, notamment téléphonique, peut devenir une plaie pour le consommateur. Les secteurs particulièrement touchés par ces pratiques parfois abusives sont : les travaux, les fournitures d'énergies (gaz, électricité), les services (téléphonie, Internet), les assurances (notamment les complémentaires santé).

Nous rappelons que le démarchage téléphonique est la **première étape d'une "vente à distance"**, régie par les textes de la loi Hamon du 17 mars 2014 relative à la consommation.

L'offre qui vous est proposée peut vous sembler intéressante mais vous ne devez rien signer avant d'avoir une parfaite connaissance des termes du contrat qui vous engagera ; nous vous conseillons de demander la communication de ce contrat sur support durable



(c'est-à-dire écrit et envoyé par courrier postal ou courriel) que vous pourrez étudier "à tête reposée" avant de l'accepter... ou non.

Après acceptation, nous vous rappelons que vous disposez d'un délai de rétractation, lequel vous permet encore de changer d'avis pendant 14 jours.

Attention, ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires au téléphone (N° IBAN), bien qu'il vous soit possible par la suite de faire opposition à tout prélèvement indésirable. Ne confiez surtout pas votre numéro de carte de paiement, ce qui est encore plus dangereux car il n'existe aucun moyen d'annuler un paiement effectué par ce procédé.

Soyez extrêmement prudent quant aux dangers de la **signature électronique**, qui peut être obtenue par votre démarcheur simplement en vous demandant de lui donner les chiffres d'un code reçu par SMS sur votre téléphone mobile. Le

Le démarchage

simple fait que vous lui communiquiez ce code lui permet d'usurper votre signature.

Enfin, si, comme notre adhérente Francine, démarchée par téléphone pour une offre de complémentaire santé "défiant toute concurrence", vous découvrez par la suite avoir adhéré à une offre trompeuse, avoir signé sans le savoir un contrat d'achat, de services ou d'adhésion, et n'avoir pu user de votre droit de rétractation car vous n'avez aucune preuve de la date de conclusion du contrat, vous pouvez contacter l'UFC-Que Choisir 37 (Tél. 02.47.51.91.12) qui vous informe de vos droits et défend ses adhérents. L'association propose aussi sur son site des fiches pratiques pour mieux repérer les arnaques éventuelles (<https://indreetloire.ufcquechoisir.fr/2018/12/03/les-astuces-de-lufc-que-choisir-en-matiere-de-demarchage/>).

Difficile de faire pire ?

Annette a été démarchée par une commerciale d'une société d'assistance dépannage, basée en Seine-Maritime, qui est parvenue à lui faire souscrire un contrat d'assistance tranquillité portant sur l'entretien des installations d'électricité, de plomberie et de gaz de son habitation.

Ce contrat faisait suite à une proposition farfelue accompagnée d'arguments à la fois fantaisistes et mensongers. Parmi ces arguments, la commerciale laissait entendre à Annette qu'elle **bénéficierait de réductions de prix sur ses factures de gaz et d'électricité** ! Annette serait informée de cette prime ou de cette remise, ultérieurement, par les échéanciers de consommation qu'elle recevrait de ses

fournisseurs de gaz et d'électricité.

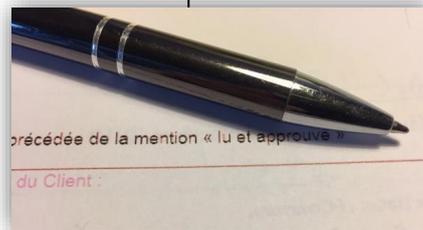
Dans sa soif de vendre, la commerciale de cette entreprise prétendait un lien direct entre un contrat d'entretien des installations de gaz et d'électricité et l'application de réductions de prix sur les consommations. "Surgonflée", la commerciale annonçait à Annette qu'un mois après la signature du contrat, elle connaîtrait son gain précis. Une astuce, puisqu'un mois plus tard, le délai de rétractation de 14 jours propre au démarchage serait dépassé.

En fait de prime promise, notre adhérente a réalisé que ce contrat se caractérisait uniquement par le prélèvement de 16,40 € mensuels sur son compte. Notre adhérente s'interroge par ailleurs sur la manière dont cette com-

merciale a obtenu ses coordonnées bancaires puisqu'elle ne les lui a jamais communiquées ! Elle soupçonne la commerciale d'avoir capté ces données lors d'une absence momentanée, sur les factures de gaz et d'électricité et le bail de location que cette dernière lui avait demandé de montrer.

Notre association a bien sûr alerté la société en question sur les pratiques douteuses de sa commerciale. De plus, la lecture du contrat montrait que cette démarcheuse avait omis de mentionner expressément l'option de garantie choisie parmi les trois possibles.

Le contrat étant invalide, l'UFC Que Choisir a demandé son annulation pure et simple et a transmis le dossier à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Affaire à suivre !





Nous relations déjà dans un Que Choisir Touraine précédent (QCT n° 22 de 2018) les pratiques douteuses de commerciaux d'Engie. Il semble malheureusement qu'Engie ne se décide toujours pas à être plus vertueux. Plusieurs témoignages recueillis en ce début

Toujours et encore

d'année 2019 montrent que les pratiques de certains commerciaux de ce fournisseur d'énergie sont encore trop insistantes, abusives, voire trompeuses.

L'UFC Que choisir restera vigilante aux pratiques de démarchage de cet opérateur mais aussi des autres fournisseurs. L'association rappelle également que chaque année elle lance une campagne

"énergie moins chère ensemble" proposant des économies sensibles. De plus, les consommateurs peuvent consulter le comparateur d'énergie (<https://www.quechoisir.org/comparateur-energie-n21201/>) et peuvent, si besoin, changer à tout moment de fournisseur de gaz et d'électricité et, ce, sans pénalités.



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

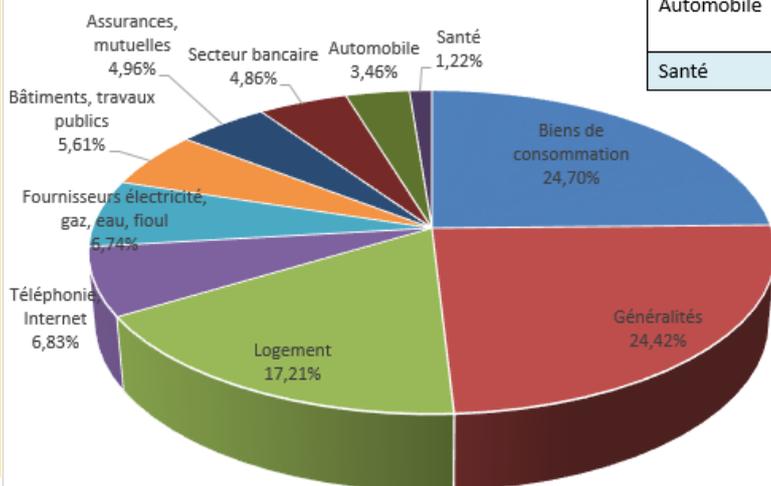
Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (1 069 dont 808 pour litiges entre le 4 octobre et le 21 décembre 2018).

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...	264
Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers non liés aux litiges...	261
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	184
Téléphonie, Internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, litiges abonnements avec fournisseurs d'accès...	73
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...	72
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	60
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	53
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés....	52
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties...	37
Santé	Litiges administratifs et médicaux	13



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
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

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