

Edito

A l'heure où vous lirez ce dernier numéro de Que Choisir Touraine, nous serons à quelques semaines de Noël, de la fin de cette année si particulière. Nul ne peut dire quelle sera alors notre situation sanitaire mais nous apprenons petit à petit à vivre avec le virus, entre couvre-feu et confinement. Nous nous adaptons, parfois difficilement et au prix de nombreux renoncements.

Notre association, comme beaucoup d'autres, a dû interrompre certaines de ses activités extérieures, de ses permanences. Néanmoins, même si la crise sanitaire actuelle a profondément modifié son fonctionnement, l'UFC-Que Choisir 37 a su se réorganiser : tous les bénévoles ont continué d'œuvrer mais à distance, les consultants ont répondu en ligne ou par téléphone, notre assemblée générale s'est tenue à distance. A la rentrée de septembre, presque toutes nos permanences ont repris, la plupart du temps en rendez-vous téléphonique, parfois en rendez-vous physique.

Le récent reconfinement nous oblige à

revoir encore notre fonctionnement et à nous adapter aux règles sanitaires en vigueur : fermeture de nos permanences, reprise des consultations téléphoniques ou en ligne uniquement.

Néanmoins, nous continuerons notre action car nous nous refusons à laisser les consommateurs seuls en cette période propice aux arnaques en tous genres, seuls face aux difficultés ren-

sommateurs pour les éclairer dans leurs choix : vous trouverez toute une batterie de conseils pour acheter votre véhicule d'occasion, en page 5.

Nous continuerons de militer pour promouvoir notre vision d'une consommation responsable : nous faisons le point sur l'étiquetage et la traçabilité de la viande en magasin, en page 8.

Enfin, nous continuerons à représenter et à défendre les consommateurs dans différentes commissions où nous siégeons : dans ce numéro, nous vous présentons en page 10 la commission des usagers, ses missions et notre action, avec un cas concret.

L'UFC-Que Choisir continuera à promouvoir une consommation soucieuse des enjeux environnementaux, sociaux et sanitaires, continuera à défendre des principes de responsabilité, d'équité, de transparence et de solidarité. Et, au-delà des mots, l'UFC-Que Choisir continuera à défendre les citoyens consommateurs.

UFC Que Choisir 37



contrées avec des professionnels notamment dans les litiges concernant les annulations de vols aériens, de séjours, de voyages, comme vous pourrez le lire en page 3 de ce numéro.

Nous continuerons à défendre les droits des consommateurs à ne pas être harcelés au téléphone, en page 4, à ne pas être "traqués" sur Internet avec les cookies, en pages 6 et 7. Nous continuerons à accompagner les con-

SOMMAIRE

- 2 Punaises de lit : le retour
- 3 La crise ne prend pas de vacances
- 4 Le démarchage téléphonique
- 5 Achat d'une voiture d'occasion

- 5 Les amendes de stationnement
- 6-7 Les cookies sur Internet
- 8 Etiquetage et traçabilité des viandes

- 9 La Commission des usagers
- 10 La CDU (suite)
On a gagné
- 11 Chiffres des appels reçus

Logement

Punaises de lit : le retour...



En 2019, un demi-million de sites en France ont fait appel à une entreprise de lutte contre les punaises de lit. De son côté, la Direction générale de la santé annonce que 39 % des patients qui ont consulté leur médecin en 2019, pour cause de punaises de lit chez eux, estiment que l'infestation a eu un retentissement sur leur vie professionnelle, familiale ou sociale.

Depuis le début des années 2000, la prolifération de ces punaises est exponentielle, personne n'est épargné, toutes les régions étant touchées à des degrés divers.

Un hôte indésirable

La punaise de lit fait partie des insectes type piqueur-sueur, elle se nourrit de sang humain, on peut la trouver partout en France.

On repère ces punaises par leur forme ovale, leur taille d'un pépin de pomme (4 à 7 mm) et une couleur brun foncé.

A noter que la punaise de lit n'est pas liée à une mauvaise hygiène, elle est transportée par l'homme dans un logement, dans un sac, un meuble acheté en seconde main, des vêtements d'occasion et ne transmet apparemment pas de maladie. En revanche, elle provoque des démangeaisons.

La vie rêvée des punaises de lit, comment l'empêcher ?

Ces punaises se cachent dans le moindre interstice et sortent la nuit pour se nourrir de sang humain malgré un nettoyage régulier du logement. Le premier signe de leur présence est l'apparition de piqûres au cours de la nuit. Les piqûres ressemblent à celles des moustiques mais sont souvent plus nombreuses et alignées.

Pour éviter l'arrivée de punaises dans son logement, vérifiez les sacs, valises et vêtements lors d'un retour de voyage ou de vacances. Pour les habits de seconde main, lavez-les si possible à 60 °C. Pour les meubles récupérés ou achetés d'occasion, inspectez-les et passez un aspirateur.

Quand les punaises sont là...

Lorsque l'on constate leur présence, il existe des poudres, des sprays et aérosols antipunaises de lit mais attention au choix du produit, les tests de Que Choisir ont montré que trop de références sont inefficaces alors qu'elles sont parfois onéreuses.

A noter que si les punaises sont uniquement sur un matelas, un nettoyage vapeur du matelas peut résoudre le problème.



Des profiteurs... évidemment

Comme toujours dans ces situations compliquées, des personnes peu scrupuleuses profitent de l'état de faiblesse de personnes concernées pour leur faire miroiter une désinfestation soi-disant rapide et efficace et souvent à un coût excessif. Attention donc aux arnaques et aux produits soi-disant miraculeux...

Enfin, faute d'un ambitieux plan national de soutien aux plus démunis, certaines mairies prennent le relais. Il est donc recommandé, en cas d'infestation, de vous renseigner auprès de celle dont vous dépendez.

Que Choisir conseille également d'utiliser l'assistance de l'État en téléphonant au

0806 706 806

pour obtenir les réponses à vos questions et pour adopter (là aussi) les bons "gestes barrières" pour lutter contre les punaises de lit.

JV

La crise ne prend pas de vacances

La crise sanitaire de la Covid 19, Outre les conséquences dramatiques sur la santé des personnes, a perturbé la vie quotidienne de tous. Elle a aussi perturbé les projets de vacances de nombre d'entre nous : vols, réservations, vacances annulées...

Nous avons été saisis par de nombreux consommateurs qui ont rencontré d'énormes difficultés pour obtenir le remboursement par les compagnies aériennes des vols annulés en raison de l'épidémie de Covid 19. La réglementation européenne (règlement CE n° 261/2004 du 11 février 2004) indique (article 5) qu'en cas d'annulation de vols secs (c'est-à-dire sans autre prestation) par la compagnie aérienne, celle-ci est tenue de **rembourser le voyageur dans un délai de 7 jours même en cas de circonstances exceptionnelles**, telles que l'épidémie (ces circonstances supprimant seulement le droit à indemnisation supplémentaire) dès lors qu'il s'agit d'un vol européen (vols au départ de l'UE quelle que soit la compagnie ou vols à destination de l'UE si opérés par une compagnie européenne).

Face aux très fortes réticences des compagnies et le forcing fait auprès de leurs gouvernements respectifs pour qu'elles soient déliées de cette obligation dans le contexte de l'épidémie, la Commission européenne a pris une recommandation le 13 mai 2020, dans laquelle elle confirme l'obligation de remboursement sous 7 jours



par la compagnie aérienne, en espèces ou sous forme de bon à valoir (avec l'accord du passager dans ce cas-là) et a demandé aux états membres de l'Union européenne de rappeler leurs compagnies aériennes au respect de leurs obligations. Devant les très nombreuses demandes d'aide de consommateurs confrontés au refus de remboursement en contradiction totale avec les règles de droit, notre association UFC-Que Choisir a assigné plusieurs compagnies aériennes en justice.

La situation des voyageurs dont les agences ont annulé les réservations de séjour touristique n'est guère meilleure. En effet, l'application du Code du tourisme aurait voulu que là encore ces voyageurs soient remboursés de toutes les sommes versées, puisqu'étant totalement étrangers à l'annulation. Mais afin de préserver la viabilité économique des entreprises, le gouvernement a, par l'ordonnance du 25 mars 2020, autorisé les agences à proposer ou plutôt imposer un avoir au lieu du remboursement, avoir valable 18 mois et remboursable, en théorie, si non utilisé au bout de ce délai. Là encore, les consommateurs qui ont fait appel à nous ont rencontré diverses difficultés. Certaines agences limitaient la validité de l'avoir à 1 an au lieu de 18 mois et omettaient d'informer leurs clients de l'obligation de remboursement de l'avoir non utilisé au bout des 18 mois. De façon totalement illégale, certaines agences ont exigé égale-

ment en cas du versement d'un simple acompte, le règlement de la totalité du prix du voyage, pour accepter de délivrer un avoir. Lorsque les séjours ont été annulés à l'initiative des voyageurs, la réticence des agences à accorder au moins un avoir des sommes versées a été encore plus grande alors même que l'ordonnance concernait également clairement ces cas d'annulation.

La crise sanitaire a montré que les droits reconnus aux consommateurs en théorie ne le sont pas toujours dans la pratique. De plus, l'UFC-Que choisir a entamé une action devant le Conseil d'Etat pour contester la validité de l'ordonnance du 25 mars 2020 qui bafoue le droit à remboursement du consommateur. En effet, le fait d'attendre 18 mois avant d'être remboursé peut être préjudiciable pour certains consommateurs dont la situation financière ou médicale s'est dégradée depuis leur réservation de voyage.



Depuis le 15 septembre, les règles normales prévues par le Code du tourisme s'appliquent de nouveau et elles sont plus favorables aux consommateurs. Celui-ci permet au

client comme au professionnel d'annuler un voyage en cas "d'événements exceptionnels et inévitables qui empêcheraient le bon déroulement du séjour ou du transport". Dans tous les cas, l'agence doit rembourser toutes les sommes versées 14 jours au plus tard après l'annulation du contrat.

La crise sanitaire perdurant, il est à craindre que les règles en la matière évoluent encore.

MG/JC

Démarchage téléphonique : des avancées significatives



Au début de l'année 2020, avec la recrudescence du démarchage téléphonique, l'exaspération des Français est à son comble. Marché de l'énergie, rénovation énergétique avec les fameuses "isolations à 1 €", mutuelles, assurances... tout se vend par le biais du démarchage téléphonique !



Véritable harcèlement commercial, le démarchage téléphonique n'a pas été limité par Bloctel. Obtenue dans la cadre de la loi consommation, dite loi Hamon, la liste d'opposition au démarchage téléphonique devait assainir la situation puisque

depuis le 1^{er} juin 2016, les particuliers ne souhaitant plus être démarchés par téléphone pouvaient s'inscrire sur cette liste Bloctel. Mais quatre ans après sa mise en place, le dispositif s'avère inefficace en raison de dérogations bien trop extensives et de sanctions insuffisamment dissuasives. Face au fléau que représente le démarchage téléphonique non désiré pour les consommateurs, l'UFC-Que Choisir s'était associé avec l'Adéc, l'Afoc, l'ALLDC, la CSF, le Cnafal, la CLCV, Familles de France, Familles rurales et l'Unaf afin de lancer en janvier 2020 la pétition "Démarchage téléphonique : interdisons le fléau" qui appelait les parlementaires à interdire purement et simplement cette pratique. Avec près de 450 000 signatures recueillies en deux mois, la pétition a été incontestablement un succès.



Grâce à la mobilisation des consommateurs, les associations ont obtenu plusieurs avancées concrètes avec la loi définitivement adoptée le 24 juillet dernier (publiée au Journal officiel le 25 juillet 2020). Si l'UFC-Que Choisir regrette que les députés n'aient pas interdit le démarchage téléphonique, sauf à obtenir l'accord préalable des consommateurs avant de les démarcher (opt-in) ou n'aient pas mis en place un préfixe unique identifiable, nous saluons l'adoption de mesures réclamées par notre association :

- ♦ Le démarchage téléphonique est **interdit pour la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables** ;
- ♦ Les entreprises recourant au démarchage téléphonique doivent :
 - s'assurer que leurs fichiers de prospection commerciale sont **en conformité avec la liste Bloctel** (une fois par mois minimum) ;
 - **respecter une charte de bonnes pratiques**. Notamment, lors d'une campagne de démarchage téléphonique, l'appelant doit se présenter de façon claire, précise et compréhensible au téléphone et doit également rappeler au consommateur son droit de s'inscrire sur Bloctel s'il ne veut pas faire l'objet de prospection commerciale ;
- ♦ Dorénavant, les inscrits à Bloctel ne pourront être appelés que par les opérateurs avec lesquels ils ont un contrat en cours et uniquement pour des sollicitations en lien avec l'objet de ce contrat ;
- ♦ Les jours et horaires au cours desquels les appels peuvent être passés seront précisés par décret ;
- ♦ **Les sanctions sont renforcées** en cas d'abus ou en cas d'utilisation d'un numéro masqué : amende maximum de 75 000 € pour les personnes physiques et 375 000 € pour les personnes morales ;



L'UFC-Que Choisir entend rester mobilisée et œuvrer à renforcer encore la lutte contre le démarchage téléphonique.

JC



Transport

Achat d'une voiture d'occasion : comment éviter les mauvaises surprises

En France, plus de 5,63 millions de voitures d'occasion ont été vendues en 2018, dont 60 % entre particuliers. Dans ce contexte, que le vendeur soit un professionnel ou non, l'acheteur doit faire preuve de prudence pour éviter toute mauvaise surprise.

Précautions souhaitables

- 1) Un prix défiant toute concurrence ou un kilométrage anormalement bas, c'est suspect.
- 2) Toujours bien vérifier que le modèle proposé correspond à l'annonce.
- 3) Étudier le contrôle technique qui donne un état précis du niveau de sécurité de la voiture (freins, amortisseurs, pneus...).
- 4) Vérifier l'historique du véhicule (donné par le vendeur), il est obtenu gratuitement sur Internet sur la plate-forme "Histovec".
- 5) Examiner le véhicule avec attention et de jour : état de la carrosserie, traces de ponçage et différences de teintes sur la peinture. La sellerie, les caoutchoucs de pédales, la moquette et les tapis de sol sont de bons indicateurs pour déceler un âge avancé.
- 6) Sous le capot : attention aux moteurs trop propres avec un kilométrage important, toujours suspect. Regarder toutes les étiquettes collées par un garagiste, vérifier le carnet d'entretien et les dernières factures des garages.
- 7) Vérifier l'usure des pneus et l'état des jantes pour repérer les éventuelles traces de chocs.
- 8) L'essai routier du véhicule est incontournable. Attention aux véhicules qui tirent d'un côté ou de l'autre, en roulant ou en freinant. Simuler un créneau afin de repérer d'éventuels défauts de transmission ou des claquements.

Important : les modèles vendus par des professionnels sont

souvent plus chers mais les véhicules ont généralement bénéficié d'une révision complète et sont accompagnés d'une garantie légale de conformité de deux ans.

Pour un achat à un particulier, poser un maximum de questions afin de démasquer un vendeur peu recommandable. Voir le vendeur et le véhicule au moins deux fois, aux mêmes questions les réponses doivent être les mêmes. Au moment de l'essai routier, laisser le vendeur conduire le premier afin de jauger son comportement au volant. Prendre rendez-vous de préférence chez le vendeur, son environnement donnera une idée de sa personnalité.



Les enchères et ventes sur parking : attention, les risques sont élevés ! Les enchères ne permettent pas d'essayer le véhicule ni de connaître son origine et son état !

Quant à Internet, il ne doit servir qu'à trouver la bonne occasion. Une fois cette étape effectuée, l'achat devra impérativement se faire de façon traditionnelle décrite ci-dessus.

Principales arnaques constatées à l'UFC Que Choisir 37

- L'achat d'un VO chez un vendeur qui se dit garagiste mais sans atelier, c'est juste un intermédiaire, la carte grise n'est pas à son nom et bien souvent ce vendeur a disparu quand il y a un problème.
- Problèmes fréquents aussi avec des véhicules venant des pays de l'Est. Bien vérifier les documents du véhicule.
- Le site "Le Bon Coin" : les photos des voitures sont belles ! Surtout, vérifier sur place ce qui est écrit dans l'annonce !

Enfin, un dernier conseil, comme pour tout achat important, prendre le temps et la réflexion nécessaire avant tout achat de véhicule d'occasion et, si possible, se faire accompagner d'un spécialiste auto lors de la visite et de l'essai routier.

JV

Amendes de stationnement : maintenant on peut contester avant de payer

Contester une amende de stationnement, ou plus exactement un "forfait post-stationnement" (FPS), relevait jusqu'à présent du parcours du combattant. Le Défenseur des droits évoquait même, en janvier dernier, un véritable "chemin de croix". A cela, une raison principale : la loi vous faisait obligation de payer pour pouvoir exercer votre droit de contester.

Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Le Conseil constitutionnel a tranché le 9 septembre dernier : "Par sa décision de ce jour, le Conseil constitutionnel rappelle qu'il résulte de l'article 16 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789 qu'il ne doit pas être porté d'atteinte substantielle au droit des personnes intéressées d'exercer un recours effectif devant



une juridiction". En conséquence, l'usager verbalisé n'est désormais plus obligé de s'acquiescer de son amende pour pouvoir la contester.

Rappelons par exemple qu'à Tours, depuis le 1^{er} janvier 2018, ne pas payer l'horodateur ou ne pas y mettre assez d'argent expose à une amende de 25 €. Si vous payez votre amende dans les 48 h, son montant sera gentiment ramené à 20 €. Si vous contestez votre amende, vous pouvez faire un Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO) par courrier recommandé à l'adresse indiquée sur l'avis de paiement FPS. La ville de Tours offre également la possibilité de contester son FPS par envoi électronique :

<https://rapo.sags.fr/tours/rapo/creation/preamble>

JC

Internet

Les cookies : une nouvelle version du Petit Poucet

Peut-être êtes-vous comme des milliers d'internautes ? Vous ouvrez un site, un bandeau apparaît vous indiquant que ce site utilise des cookies vous demandant votre consentement, vous proposant de paramétrer les cookies ou vous avertissant qu'en poursuivant la navigation vous acceptez les conditions générales d'utilisation et notamment l'utilisation de ces fameux cookies. Comme vous êtes pressé, que vous cherchez une information bien précise ou que vous voulez commander très vite, vous cliquez sur OK sans savoir vraiment ce que vous avez accepté. Mais que sont ces mystérieux cookies que l'on vous demande d'accepter ou de paramétrer ?

Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un informaticien vous parlera des cookies HTTP, des cookies "flash", des pixels invisibles ou "web bugs", de calcul d'un identifiant unique de la machine basée sur des éléments de configuration à des fins de traçage...

Alors, plus simplement, "cookie" signifie "biscuit" en anglais. Quand vous allez sur un site sur Internet, un fichier texte est généré par le serveur du site que vous consultez. Ce fichier est envoyé à votre navigateur Internet qui le dépose sur votre disque dur. Comme le Petit Poucet, vous laissez des traces derrière vous à chaque connexion, autant de petites miettes qui marquent votre passage.



A quoi sert un cookie ?

Pour faire simple, il existe deux sortes de cookies : les cookies techniques et les cookies non techniques ou cookies tiers.

Les premiers, les cookies techniques, donnent des informations sur les préférences de l'utilisateur du site visité. Ils ont pour finalité exclusive de permettre ou de faciliter la communication par voie électronique. Il s'agit principalement de cookies permettant l'authentification et la connexion au site ainsi que la mémorisation des éléments de navigation pendant une session, par exemple pour assurer l'authentification de l'utilisateur en mémorisant le moyen d'authentification pendant une session, ou encore le choix d'une langue par défaut, le contenu d'un panier, etc. Conformément à l'article 82 de la loi Informatique et Libertés, le consentement de l'utilisateur n'est pas sollicité pour l'usage de ces cookies qui génèrent un traitement de



données nécessaire à la bonne gestion technique d'un site.

Les seconds, les cookies tiers, possèdent un rôle très important notamment pour la publicité ciblée. En effet, ils gardent en mémoire les pages que vous avez consultées, ce qui permet ensuite d'adapter les contenus des publicités à l'intérêt de l'internaute. L'affichage des publicités sera ciblé sur ces sites ou sur d'autres sites du même domaine.

Vous pouvez tenter l'expérience. Votre messagerie électronique propose sur le côté un bandeau publicitaire. Vous consultez en parallèle plusieurs sites car vous cherchez une maison à acheter dans votre région. Immédiatement, le bandeau publicitaire de votre messagerie électronique va changer et vous proposer alors des offres de biens dans votre région, de plus au prix que vous aurez indiqué précédemment.



Votre recherche sur d'autres sites a laissé des traces, enregistrées sous forme de cookies et déposées sur votre disque dur.

Que dit la loi ?

Les cookies et autres traceurs contiennent donc des informations à caractère personnel sur les utilisateurs. Depuis 2009, avec la directive européenne dite "ePrivacy", intégrée en France dans la loi Informatique et Libertés, les sites web avaient l'obligation de mettre un bandeau avertissant l'utilisateur sur le dépôt de cookies et lui donnant la possibilité de s'y opposer via un lien mais à partir du moment où l'utilisateur poursuivait la navigation sur le site, cette poursuite valait accord au dépôt des cookies sur son ordinateur.



Le 4 juillet 2019, la CNIL (Commission nationale informatique et libertés) a adopté de nouvelles lignes directrices sur les cookies et autres traceurs qui précisent la protection renforcée bénéficiant aux internautes dans ce domaine. En effet, la CNIL souligne que ce consentement tacite par la poursuite de la navigation ne vaut pas vraiment consentement : il faut désormais que l'internaute utilisateur d'un site dise clairement oui ou non au dépôt des cookies et la poursuite de la navigation n'est plus reconnue comme accord tacite.



A chaque première visite, les éditeurs de site Internet doivent informer (via un bandeau) préalablement l'utilisateur des finalités précises poursuivies par les dépôts de cookies, recueillir son consentement préalable et, le cas échéant, lui permettre de s'opposer à tout ou partie des cookies déposés. L'utilisateur a en effet la possibilité de s'opposer à ces cookies et de changer les paramètres en cliquant sur un lien présent dans le bandeau, généralement "En savoir plus/paramétrer les traceurs".

Nos partenaires et nous déposons des cookies et utilisons des informations non sensibles de votre appareil pour améliorer nos produits et afficher des publicités et contenus personnalisés. Vous pouvez accepter ou refuser ces différentes opérations. Pour en savoir plus sur les cookies, les données que nous utilisons, les traitements que nous réalisons et les partenaires avec qui nous travaillons, vous pouvez consulter notre [politique de confidentialité](#) et notre [politique de cookies](#).

VOUS AUTORISEZ

- + Les cookies de fonctionnement
- + Mesure d'audience et web analyse
- + Réseaux sociaux
- + Personnalisation
- + Publicité et ciblage

REQUIS

Refuser	Accepter
Refuser	Accepter
Refuser	Accepter
Refuser	Accepter

PAR TOUS NOS PARTENAIRES

[Voir nos partenaires](#)

PRIVACY MANAGEMENT BY DIDOMI

Refuser tout

Accepter tout

Une nouvelle fenêtre s'ouvre alors et le choix est offert à l'utilisateur d'accepter ou de refuser les cookies par finalités (tels que la publicité, les réseaux sociaux, la mesure d'audience...).

De plus, la CNIL recommande que le délai de validité du consentement au dépôt des cookies soit de 13 mois au maximum et qu'à l'expiration de ce délai, le consentement soit à nouveau recueilli.

Le 19 juin 2020, le Conseil d'Etat a validé pour l'essentiel les lignes directrices adoptées par la CNIL en 2019. En revanche, le Conseil d'Etat n'a pas validé une des lignes directrices, à savoir que l'accès à un site Internet ne pouvait pas être subordonné à l'acceptation des cookies. En effet, la CNIL avait sur ce sujet suivi l'avis du Comité européen de protection des données personnelles (CEPD) qui estimait que "pour que le consentement soit donné librement, l'accès aux services et fonctionnalités ne doit pas être subordonné au consentement d'un utilisateur au stockage d'informations ou à l'accès à des informations déjà stockées dans l'équipement terminal d'un utilisateur" (§39 des lignes directrices 05/2020).

La CNIL a donc adopté le 17 septembre dernier deux textes définitifs qui ont pour objectifs de rappeler les règles et de présenter des bonnes pratiques en matière d'utilisation des cookies sur Internet.

Vous avez donc le choix entre autoriser ou bloquer les cookies et définir des préférences pour certains sites Web. Nous vous conseillons de paramétrer votre navigateur Internet pour qu'il refuse les cookies tiers. Vous pouvez même effacer les cookies actuels.



Pour tout renseignement complémentaire :

<https://www.cnil.fr/>

<https://www.inc-conso.fr/content/informatique-comment-bien-gerer-les-cookies-avec-le-reseau-des-ctrc>

Alimentation

Etiquetage et traçabilité des viandes : où en est-on ?

Dans le Que Choisir Touraine de novembre 2018, nous avons fait le point sur la réglementation concernant la définition de l'origine géographique des produits et notamment des viandes. A la suite des scandales qui avaient éclaboussé les produits alimentaires ces dernières années (affaire de la "vache folle" en 1996, affaire "de la viande de cheval" en 2013), le législateur français avait renforcé les règles de définition de l'origine géographique de ces produits.

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 même créé un logo, de forme hexagonale, garantissant que les animaux commercialisés sont nés, élevés, abattus et découpés en France.

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a

enquêté afin de vérifier le respect par les professionnels des règles d'étiquetage et de traçabilité de la viande bovine, ovine, porcine et de volaille et a livré les conclusions de son investigation. Au cours de l'année 2018, les enquêteurs de la DGCCRF ont effectué 1 926 contrôles dans des grandes et moyennes surfaces, des boucheries, des abattoirs et d'autres établissements vendant de la viande, portant essentiellement sur l'étiquetage et la traçabilité des produits. Le constat est édifiant : 951 avertissements, 214 suites administratives et 164 procès-verbaux administratifs ou pénaux, soit un taux d'anomalies de plus de 30 % !

Si les enquêteurs ont relevé des cas de francisation (faire croire que les produits sont d'origine française) ou des signes de qualité utilisés de manière abusive, ils ont constaté des différences selon les secteurs :

- ♦ dans les boucheries traditionnelles et les rayons boucherie de grandes et moyennes surfaces, l'absence fréquente de mention de l'origine, notamment pour la viande de veau ;
- ♦ dans les rayons de libre-service : si l'emballage mentionne bien l'origine des viandes, de nombreuses erreurs ont été relevées sur les signes de qualité comme le potentiel de tendreté. *"De même, dans les linéaires de la grande distribution, il n'est pas rare de constater la présence d'affiches publicitaires promotionnelles approximations, voire trompeuses"*



<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/>

Les enquêteurs pointent du doigt la mauvaise formation (ou l'absence de formation) des personnels de ces rayons qui ne savent pas toujours analyser les données enregistrées. Ils mettent aussi en avant les erreurs de saisie et le manque de vérification des mentions d'étiquetage. La DGCCRF a annoncé qu'elle a reconduit ses contrôles en 2020.

L'adoption en mai dernier de la loi relative à la transparence de l'information sur les produits agricoles et alimentaires, qui rend obligatoire l'indication de l'origine de toutes



les viandes en restauration hors domicile ainsi que la prolongation jusqu'à fin 2021 de l'expérimentation de l'étiquetage obligatoire des viandes en tant qu'ingrédients dans les produits transformés, sont vues comme une avancée pour les consommateurs qui partout en Europe et en France souhaitent être correctement informés sur l'origine de ce qu'ils mangent. Malheureusement les manquements constatés par la DGCCRF dans les procédures de traçabilité des viandes ne sont pas pour nous rassurer.

JC

Commissions

Droits des usagers
de la santé



La C D U (Commission des usagers)

Dans le cadre de sa mission de défense des intérêts des consommateurs, l'UFC-Que Choisir siège dans différentes instances. Aujourd'hui, nous vous présentons la CDU (Commission des usagers de la Santé). Françoise Lagorce, du pôle Santé, nous explique son fonctionnement.

Depuis quand existe la CDU ?

Françoise Lagorce : La loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 a mis en place dans les établissements de santé publics et privés une commission des usagers. Elle se substitue à la commission de relation avec les usagers et de la qualité de la prise en charge créée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Quelle est sa mission ?

F.L. : La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

Elle reçoit toutes les informations relatives à l'exercice de ses missions :

- ♦ l'ensemble des plaintes et réclamations des usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données ;
- ♦ les événements indésirables graves et les actions menées pour y remédier ;
- ♦ les résultats des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers.

Comment exerce-t-elle concrètement cette mission ?

F.L. : La Commission des usagers peut formuler toutes les recommandations visant à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Elle a également un rôle dans la procédure de certification de l'établissement de santé.

La commission participe à l'élaboration de la politique de santé dans l'établissement en ce qui concerne l'ac-

cueil, la qualité de la prise en charge, l'information et les droits des patients.

Quelle est la composition de cette commission ?

F.L. : La Commission des usagers est composée de deux médiateurs (un médiateur médecin et un non-médecin)

ainsi que de deux représentants des usagers. Ces derniers sont des personnes physiques, membres d'associations agréées en santé, d'associations de personnes malades, retraitées ou en situation de handicap, de consommateurs et d'associations familiales.

Ils bénéficient d'une formation généraliste obligatoire et sont tenus, bien entendu, au secret professionnel.

Comment sont nommés les représentants des usagers ?

F.L. : Pour être représentant des usagers, il faut faire acte de candidature auprès des pouvoirs publics en charge des désignations (en l'occurrence

l'Agence régionale de santé (ARS). Bien entendu, le candidat doit agir en accord avec son association.

JC/FL



Pour plus de renseignements :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/recours-des-usagers/article/a-quoi-sert-la-commission-des-usagers-cdu>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10256>

Commissions

Un de nos adhérents nous a saisi du litige l'opposant à une clinique de Tours. Hospitalisé en service de réanimation, il a la surprise de recevoir à la suite de son séjour une facture de 190 € pour une chambre particulière. Notre adhérent affirme ne rien avoir demandé ni signé.

Cette facturation ne paraît pas respecter les règles encadrant la facturation des chambres particulières par les établissements de soins, encadrement récemment renforcé au vu des nombreux abus constatés, en particulier par une enquête de la Répression des fraudes.



Pour l'essentiel, les règles sont les suivantes : l'usager doit avoir expressément demandé à bénéficier de la chambre particulière, sa volonté doit donc être matérialisée par un écrit, une signature, et, avant de finaliser cette demande, il doit avoir été informé du prix. C'est au professionnel d'apporter la preuve qu'il a correctement rempli son obligation d'information envers le consommateur.

Si un patient séjourne dans une chambre particulière sans l'avoir demandé, celui-ci n'a pas à payer le supplément, de même, si un patient est installé dans une chambre particulière faute de place dans une chambre à plusieurs lits. Si l'état de santé du pa-

tient nécessite qu'il soit seul, aucun supplément ne pourra être exigé, la chambre particulière relevant alors d'une prescription médicale.



De plus, depuis un décret du 8 juillet 2019, la **facturation de la chambre particulière est interdite pour les journées en unité de réanimation, de soins intensifs ou de surveillance continue.**

La bénévole de l'UFC-Que Choisir 37 qui siège à la CDU de cette clinique est intervenue pour rappeler ces règles et a obtenu l'annulation de la facture de notre adhérent, établie par erreur.

On a gagné

Trois années d'appels, de démarches et de courriers : c'est ce qu'il aura fallu à une de nos adhérentes pour obtenir le remplacement d'un combiné réfrigérateur défectueux. Notre adhérente avait acheté cet appareil en juillet 2017 dans un magasin Boulanger et, à peine deux mois plus tard, la porte de la partie congélateur commençait à ne plus fermer correctement. Une première réparation tiendra neuf mois mais les interventions qui suivront ne résoudront pas le problème avec pour conséquence de nombreuses denrées perdues selon la bonne volonté de la porte à rester fermée ou non.



En juillet 2019, la jeune femme fait appel à notre association UFC-Que Choisir. Au vu de l'impossibilité de résoudre le problème, notre conseiller a demandé le remplacement de l'appareil, comme le prévoit la loi concernant la garantie de conformité (tout défaut apparu dans les deux ans suivant l'achat est présumé avoir existé au jour de l'achat). Le vendeur doit à son client réparation ou échange ou remboursement en cas de réparation impossible ou répétition de la panne.

Mais le magasin Boulanger refuse la réclamation relayée par notre conseiller sur deux arguments aussi contestables l'un que l'autre :

1/ l'appareil n'est plus sous garantie, oubliant que le problème a commencé à se manifester deux mois

après l'achat ;

2/ pour pouvoir faire jouer la garantie de conformité, il aurait fallu que le défaut se manifeste le jour-même de la livraison de l'appareil, ce qui revient à nier le principe même de cette garantie qui a pour objectif de protéger le consommateur pendant les deux années suivant l'achat.

Notre intervention auprès du siège de l'enseigne a permis que les droits de notre adhérente soient enfin respectés puisqu'elle nous a informés avoir été livrée en août dernier d'un réfrigérateur-congélateur tout neuf et dont toutes les portes ferment... du moins pour le moment.

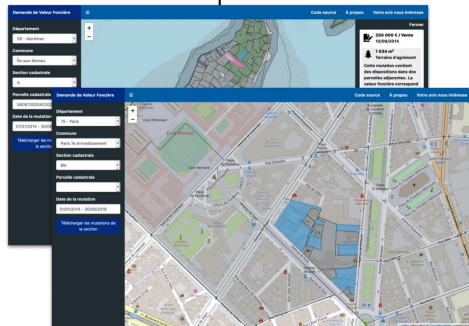


Logement

Etalab :

une aide précieuse pour évaluer un bien immobilier

Il est parfois bien difficile d'évaluer précisément la valeur réelle d'un bien immobilier tant les critères entrant en jeu sont nombreux, variés... et subjectifs. La base de données DVF (demandes de valeurs foncières) mise à disposition par la DGFIP (direction générale des Finances publiques, antenne du Ministère des finances), peut à ce propos être d'une aide précieuse.



En accès libre et gratuit, cette base,

nommée "etalab", recense toutes les données issues des actes notariés et des informations cadastrales au cours des cinq dernières années pour les restituer sous une forme simple et très facilement accessible. Les informations sont données selon trois critères principaux : le prix de vente et la date de transaction, le descriptif du bien, sa localisation.

Si ces informations peuvent être

d'une grande utilité pour affiner le prix de vente d'un bien immobilier ou pour évaluer le montant d'un emprunt en vue d'une acquisition, elles peuvent aussi avoir un intérêt moins officiel : elles peuvent, par exemple, servir à nuancer les propos d'un quidam qui prétendrait avoir fait l'acquisition d'un bien d'exception dont il préfère taire le prix tant il est famaneux ou, à l'inverse, à clouer le bec d'un interlocuteur qui vous laisserait entendre que sa science de la négociation lui a permis d'obtenir un très beau bien pour un prix dérisoire !

<https://app.dvf.etalab.gouv.fr/>

JC

Quelques chiffres

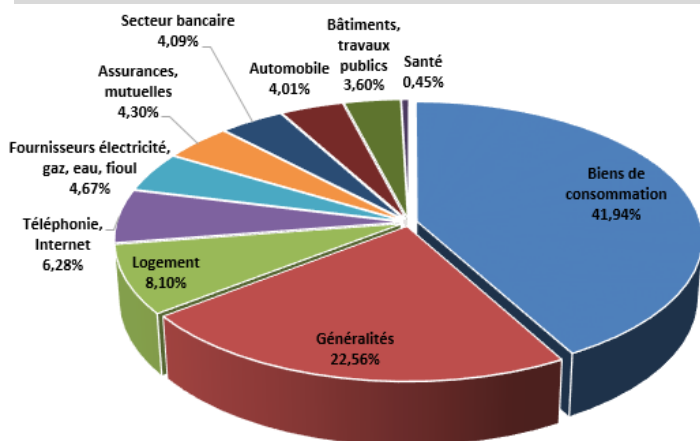
Etude menée sur les appels téléphoniques reçus par les bénévoles du standard et de l'accueil pour des renseignements (2 420 dont 1 874 pour litiges entre le 29 janvier et le 11 septembre 2020).



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

Notre association ne traite pas les dossiers concernant : la CAF, Pôle emploi, les licenciements, la retraite, les assurances maladie et la Sécurité sociale.

ML



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...	1 015
Généralités	Secrétariat, adhésions, renseignements divers, suivi dossiers liés aux litiges...	546
Logement	Caution, insolvabilité pour loyers, répartition frais remise en état locataire-propriétaire, insalubrité, voisinage, baux, copropriétés, charges excessives, héritages, successions...	196
Téléphonie, Internet	Litiges, difficultés de résiliation, problèmes de réception, dysfonctionnements, ADSL, fibre ou litiges abonnements et forfaits avec fournisseurs d'accès...	152
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, GAZPAR, évolution EDF des heures pleines/heures creuses...	113
Assurances, mutuelles	Assurances prêts auto, différends avec experts, contestations, résiliations, escroquerie...	104
Secteur bancaire	Surendettement, taux d'emprunt, perte ou arnaque CB, litiges prélèvements automatiques, paiement sans contact, placements, crédits revolving, amortissements, chèques impayés....	99
Automobile	Différends lors réparations, vices cachés, livraisons en retard ou non conformes au bon de commande, garanties, LDD, LOA...	97
Bâtiments, travaux publics	Malfaçons, conflits avec artisans, maîtres d'œuvre, dégâts des eaux...	87
Santé	Litiges administratifs et médicaux	11

En conclusion, l'Association locale 37 est très sollicitée et 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 continue toutes ses actions, n'hésitez pas à répondre à nos demandes de bénévoles (voir les besoins en dernière page) et à adhérer.

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

TOURS : 12 rue Camille-Flammarion

Amboise : 60 rue de la Concorde

Chinon : au Centre Intercommunal d'Action Sociale, 14 rue Paul-Huet

Loches : Pôle social, 24 bis av. Charles de Gaulle

Tours Nord : au niveau du 20 avenue de l'Europe (sur la place arborée)

En raison de la crise sanitaire, l'ensemble de nos bureaux et permanences sont fermés jusqu'à nouvel ordre.

En cas de litige vous pouvez déposer votre demande sur notre site <https://indreetloire.ufcquechoisir.fr/> rubrique "soumettre un litige en ligne", un conseiller traitera votre demande dans les meilleurs délais.

Les dossiers en cours continuent à être traités par nos consultants. Si nécessaire et en cas d'urgence, vous pouvez nous adresser un courriel à l'adresse :

contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr

ou à notre adresse postale 12 rue Camille-Flammarion – 37000 TOURS

Pour toutes autres demandes :

- nous adresser un mail à

contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr

- ou contacter notre standard au 02.47.51.91.12 qui sera maintenu dans la mesure du possible.

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>

QUE CHOISIR **Touraine**

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

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 assurer l'accueil physique et l'accueil téléphonique.

Si, avec votre expérience et une formation assurée par Que Choisir, vous êtes tenté(e) par une activité au sein de l'agence locale Que Choisir 37, 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 €

- rattachement (au plus tard 3 mois après échéance) 25 €

- je fais un don de €

+ en option 5 € l'abonnement à **Que Choisir Touraine**.

Que Choisir Touraine inclus

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 (RGPD), 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 ☐