



UFC-Que Choisir
Association Locale
SEINE ET MARNE EST
POINT D'ACCÈS AUX DROITS
22, RUE DU PALAIS DE JUSTICE
77120 COULOMMIERS

Tél : 01 64 65 88 70
contact@coulommiers.ufcquechoisir.fr
Nos permanences à :
COULOMMIERS

Point d'Accès aux Droits, 22 rue du
Palais de Justice : les mardis,
(mercredis sur RDV) et jeudis de
09h00 à 12h00 et 2ème et 4ème
vendredis (sur RDV) de 14h00 à
17h00.

Sur rendez-vous au 0164658870

FONTENAY- TRÉSIGNY
(Fermé temporairement)

Bureau des permanences de la Mairie,
Hôtel de ville, 26 Rue du Général de
Gaulle : les 2ème et 4ème samedis du
mois de 09h00 à 12h00.

NANGIS
(Fermé temporairement)

Espace Solidarité, 9 Rue des Écoles,
les 2ème et 4ème vendredis du mois
de 14h00 à 17h00.

ASSOCIATION LOCALE SEINE ET MARNE EST

CONSUM&VOUS

BULLETIN N°38

AOÛT 2019

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1- LE MOT DE LA PRÉSIDENTE | 7- BILAN ÉNERGÉTIQUE GRATUIT |
| 2- COMMENT APPRENDRE À SÉCURISER LES ACHATS EN LIGNE ? | 8- ARRHES OU ACOMPTE ? |
| 3- ARNAQUES À LA CLÉ USB | 9- LES FAUX PRODUITS DU TERROIR |
| 4- ARNAQUES SUR INTERNET | 10- SUBSTANCES TOXIQUES (1ÈRE PARTIE) |
| 5- FOIRES ET SALONS | 11- BULLETIN D'ADHÉSION |
| 6- CADEAUX DE NOËL | 12- APPEL À BÉNÉVOLES |

1 - LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Mes Collègues et moi-même espérons que votre été s'est bien passé et a été reposant.

Notre Association a repris ses permanences pour vous soutenir.

Nous vivons actuellement une période où les "arnaques" de tous genres prolifèrent.

De nombreux consommateurs sont victimes d'escrocs au téléphone, de sociétés de dépannages aux prix exorbitants et aux qualités douteuses, d'entreprises qui abusent des clients et refusent d'intervenir pour un produit défectueux... Pour lutter contre ces "arnaqueurs" les consommateurs seuls ont peu de pouvoir et le soutien d'une Association de Consommateurs peut s'avérer nécessaire pour tenter de peser face à ces escrocs et face aux

quelques sociétés qui refusent d'écouter leurs clients.

Nous ne serons jamais assez nombreux, nos équipes de bénévoles peuvent encore accueillir des personnes décidées à consacrer un peu de leur temps à la défense des consommateurs.

Le dicton "l'union fait la force" est loin d'être une légende, plus nous serons à défendre nos positions, plus nous serons écoutés, mais surtout entendus.

Nous avons besoin de sang neuf, de nouvelles approches, alors faites le pas.

À bientôt le plaisir de travailler ensemble.

La Présidente A.PAYEN

2 - COMMENT APPRENDRE À SECURISER LES ACHATS EN LIGNE

Un mini-guide de 25 pages (13,5 cm x 19 cm) édité en 2017, propose des réflexes sécurité pour effectuer les achats en ligne. En suivant ces recommandations, nous devrions avoir moins de litiges lors d'achats sur Internet.

Comment pratiquer ?

- je vérifie que le site marchand est sûr,
- je reste vigilant face à un courrier électronique,
- je protège les données de ma carte bancaire,
- je choisis une solution adaptée pour mes achats en ligne,
- je contacte ma banque en cas de doute,
- je consulte régulièrement mon compte,
- je signale rapidement toute anomalie,
- pour tout litige commercial, je m'adresse au commerçant,
- je protège mon matériel,
- je sécurise mes connexions.

Une page "10 réflexes sécurité" complète le guide.



Observations du Comité Paritaire

Document d'information, pratique, de compréhension facile, simple et adapté à la cible visée. Acheter en ligne est un moyen rapide et pratique de faire ses emplettes, mais, pour éviter les fraudes et les arnaques, il y a des règles à respecter. Ce livret assez complet expose concrètement et succinctement les bons réflexes de sécurité à mettre en œuvre lorsque l'on achète en ligne. Le réflexe, sans doute le plus important de tous, est la vérification de la crédibilité du vendeur et l'assurance que le paiement s'effectue sur une plateforme sécurisée.

Ce guide mériterait l'insertion d'un conseil sur la partie "décochage ou pas du code bancaire (exemple : Voulez-vous que le site sauvegarde votre code bancaire ?)" et un lexique pour le vocabulaire utilisé (compte à vue).

Publics concernés

Plus de 15 ans, Particuliers, Professionnels, Séniors, Enseignants - Formateurs - Animateurs, Travailleurs sociaux - Professionnels de santé.

Support

Support papier.

Thème

Banque/argent, Education/société.

Conditions de diffusion

Diffusion gratuite et téléchargeable sur le site ci-dessous.

Pour l'obtenir

Fédération Bancaire Française (FBF)

Lesclésdelabanque
18, rue La Fayette
75440 Paris Cedex 9

Site internet

<https://www.lesclesdelabanque.com>

Lien vers l'outil pédagogique

<https://www.lesclesdelabanque.fr/Web/Cdb/Particuliers/Content.nsf/DocumentsByIDW...>

3 - ARNAQUE À LA CLÉ USB

Cette arnaque est une variante de l'escroquerie à la pièce jointe

Une clé USB déposée dans votre boîte aux lettres pour attiser votre curiosité. Une fois celle-ci branchée, votre ordinateur se retrouve infecté. Cette arnaque, fortement relayée dans les médias, n'est pas attestée. Mais elle est l'occasion de rappeler



Le groupement de gendarmerie du Nord a récemment alerté via les réseaux sociaux concernant l'arnaque dite « à la clé USB ». Les médias se sont emparés du sujet. Plutôt que de jouer sur la peur comme cela est le cas par exemple avec le [chantage à la webcam](#), cette potentielle arnaque mise sur la curiosité de ses victimes. Ces dernières découvrent dans leur boîte aux lettres, ou bien dans un endroit public, une clé USB. Les malfaiteurs comptent sur le fait que ces personnes la brancheront à leur ordinateur pour en connaître le contenu. La clé, qui renferme un virus, infecte l'ordinateur. Une fois cela fait, plus moyen de revenir en

arrière, le mal est fait. Via ce virus, les escrocs peuvent prendre possession de l'appareil à distance et voler les données de l'utilisateur.

Le message du groupement de gendarmerie du Nord sur les réseaux sociaux.

Aucune plainte recensée, mais prudence

Si cette arnaque apparaît crédible, elle ne fait pourtant l'objet d'aucune plainte, ni dans le Nord ni dans le Pas-de-Calais, comme le souligne Jean-Philippe Teneur, officier de communication des deux départements : « On est dans le domaine prudentiel. Il n'existe pas de réalité du phénomène, mais il y a une viralité. » L'UFC-Que Choisir n'a pas non plus reçu de témoignage qui atteste d'une telle arnaque. Cette actualité qui fait le buzz permet cependant de rappeler quelques règles de sécurité. Comme le souligne Jérôme Notin, directeur général de la plateforme Cybermalveillance, « les infections par pièces jointes ou liens malveillants font partie des principales menaces informatiques. » Un ordinateur, un smartphone ou une tablette peut se retrouver infecté rien qu'en ouvrant une pièce jointe à un courriel ou en téléchargeant un logiciel recelant un virus.

Outre un ralentissement de l'ordinateur ou du support mobile, les risques ne sont pas négligeables. La plateforme Cybermalveillance expose sur son site les dangers que comportent de tels virus : « Certains vont exploiter vos données [notamment bancaires, ndlr], d'autres comme les [rançongiciels](#) vont les rendre inaccessibles dans le but de vous faire payer une rançon. Il existe également des virus qui peuvent permettre à un cybercriminel de prendre le contrôle de votre ordinateur, de votre tablette ou de votre téléphone mobile pour vous voler vos données. »

Nos conseils

Le premier bon réflexe consiste à ne pas brancher une clé USB inconnue. Quelques secondes de curiosité peuvent coûter cher. Idem pour une pièce jointe présente dans un mail provenant d'une adresse inconnue : ne l'ouvrez surtout pas, elle risque d'être infectée.

4 - ARNAQUES SUR INTERNET

Détecter les e-mails malveillants

Le mail reste l'un des outils les plus prisés des pirates sur Internet. Voici quelques conseils pour repérer les messages malveillants et ne pas être victime de tentatives de phishing.

Un e-mail malveillant est un message électronique frauduleux qui a pour but d'inciter le destinataire à effectuer un transfert de fonds ou à se rendre sur un site frauduleux où lui seront demandés ses identifiants, ses mots de passe ou ses données bancaires. C'est la technique de l'hameçonnage, ou **phishing** en anglais. Il peut aussi être invité à ouvrir une pièce jointe dans laquelle se cache un programme capable de voler des données présentes sur l'[ordinateur](#).

Les indices qui doivent vous alerter :

La présentation

Ne vous faites pas abuser par la présence de logos officiels, de liens vers des sites connus ou d'informations vous concernant. La présence de fautes d'orthographe ou de grammaire doit aussi vous mettre la puce à l'oreille.

L'expéditeur

Les pirates n'hésitent pas à se faire passer pour une banque, une administration ([Caf](#), [service des impôts](#)...), une entreprise ([EDF](#), [Orange](#)...) voire une personne de votre connaissance pour ga-

agner votre confiance.

Le message

Il joue le plus souvent sur l'empathie (une personne a besoin d'aide), l'urgence (votre électricité sera coupée si vous ne réagissez pas vite), la peur (vous risquez d'être poursuivi si vous ne payez pas) ou fait miroiter une promesse d'argent ou un remboursement.

Le lien hypertexte

Vérifiez que l'adresse du site officiel vers laquelle il est censé renvoyer soit la bonne (www.microsoft.com et pas www.security-microsoft.com ou www.micosoft.com par exemple).

Les bons réflexes

- Ne répondez pas au message, ne cliquez sur aucun lien y compris celui censé permettre de se désabonner, n'ouvrez pas de pièce jointe et ne remplissez aucun formulaire.
- Faites preuve de bon sens : aucun organisme ne vous demandera par e-mail de lui communiquer des informations personnelles.
- En cas de doute, contactez l'organisme censé vous avoir envoyé l'e-mail par téléphone ou en passant par la page d'accueil de son site Internet et non par le lien proposé dans l'e-mail.

5 - FOIRES ET SALONS

Attention ! Lorsque vous effectuez un achat sur un stand de foire ou sur un salon, vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation de 7 jours.

Alors, ne vous laissez pas tenter par les promesses mirifiques du vendeur qui n'engagent que ceux qui y croient.

Si, pour cet achat, vous demandez un crédit, il faut que celui-ci soit affecté à cet achat. **C'est le cré-**

dit dit « affecté ». Dans ce cas, et dans ce cas seulement, vous bénéficiez du délai de rétractation de 7 jours. Si ce crédit n'est pas « affecté », vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation. Afin d'éviter toute déconvenue, faites bien attention à ce que vous signez !

6 - CADEAUX DE NOËL

Échange sous conditions

Le livre qu'on vous a offert ne vous plaît pas ? Le pull angora apporté par le Père Noël est trop grand ? Les commerçants proposent souvent d'échanger voire de rembourser les cadeaux. Quant aux achats sur Internet, la législation est très claire et favorable aux consommateurs en cas de rétractation. Mais certaines conditions sont à respecter.

Achat en magasin

Mieux vaut éviter de se tromper de cadeau, car une fois l'article acheté, rien n'oblige un commerçant à le reprendre. Néanmoins, nombreux sont ceux qui proposent cette solution à titre commercial. Dans ce cas, il est possible d'échanger voire de se faire rembourser un article qui ne plaît pas ou qui a été reçu en double, à condition de l'accompagner du ticket de caisse ou de la facture.

Achat à distance

En cas d'achat à distance (par Internet, par téléphone ou par correspondance), la législation diffère. L'acheteur dispose de 14 jours à partir de la réception de l'article ou de la conclusion du contrat de service pour se rétracter, soit en utilisant le formulaire type qu'a dû lui transmettre le professionnel, soit par tout autre moyen lui permettant de prouver qu'il a bien cherché à se rétracter (par courrier recommandé, de préférence). Il dispose ensuite de 14 jours supplémentaires pour retourner à ses frais le produit dans son emballage d'origine. Les vêtements et les appareils peuvent avoir été essayés, mais les CD, DVD, jeux vidéo et logiciels doivent être retournés scellés dans leur emballage d'origine. Les voyages, la nourriture ou encore les objets ayant fait l'objet d'une personnalisation ne peuvent pas non plus être rendus.

Le commerçant a 14 jours à partir du moment où il a été informé de la demande de rétractation pour

procéder au remboursement des sommes versées, frais de livraison compris. Toutefois, il est en droit, lorsqu'il s'agit d'un bien, de procéder au remboursement après avoir récupéré le colis ou reçu une preuve d'expédition.

Article non conforme

Le principe change lorsque l'article reçu ne correspond pas à celui qui était commandé ou présente un défaut. Il est alors possible de le rapporter dans le magasin d'achat ou de le retourner au cybermarchand (en respectant scrupuleusement les règles précisées dans les conditions générales de vente) pour qu'il soit réparé ou remplacé par un article équivalent.

Si le délai de retour est dépassé, si vous ne pouvez pas vous procurer la facture ou si, tout simplement, vous n'osez pas avouer que le cadeau ne vous plaît pas, il est toujours possible de le revendre, notamment par le biais d'Internet.

Jouet en panne

Il faut rapporter l'objet dans le magasin d'achat avec le ticket de caisse pour qu'il soit réparé ou échangé contre son équivalent. Exiger l'échange du jouet défectueux est parfois

difficile. Dès le lendemain de Noël, les grandes surfaces ou les grands magasins n'ont souvent plus de stock. Et ils rechignent à passer une nouvelle commande. Mieux vaut alors -demander le remboursement de l'article pour essayer de le trouver ailleurs, plutôt que d'obtenir un avoir sur l'achat d'un produit différent.

Retard de livraison Le cadeau commandé n'est pas arrivé ou a été livré trop tard. [Utilisez notre outil interactif](#) pour connaître vos droits afin de réagir au mieux selon votre souhait.

UFC Que Choisir



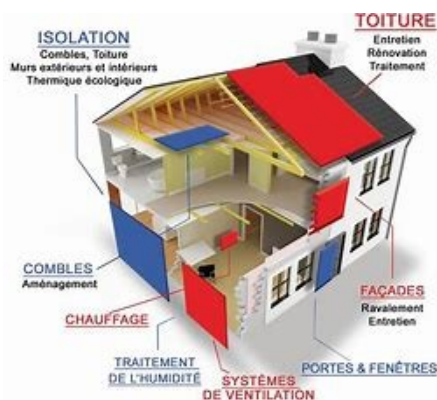
7 – BILAN ÉNERGÉTIQUE GRATUIT

Gare aux arnaques

Le bilan énergétique gratuit ou l'enquête obligatoire sur l'habitat énergivore, c'est l'arnaque en vogue des démarcheurs à domicile pour faire signer des devis pharaoniques aux consommateurs soucieux d'économies d'énergie ou du réchauffement climatique. Méfiance.

« Tout a commencé par un coup de fil. La dame m'annonce que le bilan énergétique gratuit est devenu obligatoire pour tout le monde, se souvient Christian, qui vit en Loire-Atlantique. J'accepte que le contrôleur passe chez moi le lendemain. Il m'explique que le bilan énergétique des logements est obligatoire, au même titre que le contrôle antipollution des voitures, et qu'EDF établira ensuite un système de bonus-malus sur mes factures. On discute, et en plus de ce bilan énergétique, il propose de me monter un dossier pour une isolation gratuite. Comme je dois sortir, je réponds à ses questions et je signe. »

Mais, une fois de retour chez lui, Christian examine le document de plus près. Il découvre un devis de [BT Concept Éco](#), une entreprise bien connue de l'UFC-Que Choisir, avec sa signature apposée



sous la mention « bon pour travaux », et sans aucune indication des aides qu'on lui a annoncées. « Comment ai-je pu être aussi crédule ? » se demande encore Christian qui a fait jouer son droit de rétractation dès le lendemain.

Malheureusement, son cas n'a rien d'isolé : les témoignages se multiplient. Le **bilan énergétique gratuit**, tout comme l'**analyse énergétique** qui évite de payer une nouvelle taxe, ou encore l'**enquête obligatoire sur l'habitat énergivore**, voilà les nouveaux sésames des réseaux commerciaux et des entreprises sans scrupules pour que les portes des domiciles s'ouvrent facilement et sans la moindre méfiance.

Est-il utile de le rappeler ? Il n'existe strictement aucune obligation réglementaire de bilan ou d'analyse énergétique, ni aucune taxe de cette nature sur les logements. Seul le [diagnostic de performance énergétique](#) (DPE) est imposé, mais uniquement en cas de vente ou de mise en location du logement. On est vraiment aux antipodes d'une obligation généralisée, ne vous laissez pas abuser. Une fois entrés, les démarcheurs ont en effet un savoir-faire imparable pour vous faire signer n'importe quoi.

8 – ARRHEs OU ACOMPTE

L'acompte constitue une partie du prix de vente.

Il est la preuve de l'engagement ferme des deux parties. Donc, dès le versement de cette somme, la vente est définitive. Ce qui fait que ni le vendeur ni l'acheteur ne peuvent se dédire de leur engagement. En cas de non-exécution, la partie défaillante peut se voir exposée à payer des dommages et intérêts pouvant aller jusqu'au montant total de la vente.

Les arrhes représentent une faculté de dédit

L'acheteur est donc libre de renoncer à son achat en abandonnant la somme versée. Quant au commerçant qui n'exécute pas sa prestation, il doit verser le

double de ce qu'il a reçu. Le régime juridique des arrhes est défini par l'article 1590 du Code civil qui dispose : " Si la promesse de vendre a été faite avec des arrhes, chacun des contractants est maître de s'en départir. Celui qui les a données, en les perdant.

Et celui qui les a reçues, en restituant le double.

À savoir

Une loi du 18 janvier 1992, renforçant la protection des consommateurs, a institué l'article L.114-1 du Code de la consommation qui prévoit : « Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes, ce qui a pour effet que chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double.

9 – LES FAUX PRODUITS DU TERROIR

Les champignons de Paris

De Paris, ils n'ont que le nom. Pire: 88% d'entre eux viennent de l'étranger, les rayons des supermarchés regorgeant le plus souvent de champignons issus des États-Unis, de la Chine ou des Pays-Bas, les trois principaux pays producteurs. En France, s'ils ont pendant longtemps été élevés dans la capitale, les fameux champignons ne poussent désormais plus qu'à Saumur. La ville dans le Maine-et-Loire regroupe 70% de la production nationale (12 % du global consommé).



La charcuterie corse

Elle est présentée comme un des plus purs produits du terroir français. Et pourtant : la charcuterie corse ne dispose d'aucune "Appellation d'origine contrôlée". Le consommateur ne trouvera donc sur les rayons des supermarchés du continent que des produits dont les matières premières proviennent d'ailleurs à plus de 90 %. Ainsi, par exemple, malgré les têtes de Maure et les mentions "produit de l'île de Beauté" sur les étiquettes, le saucisson d'âne est importé d'Argentine et les jambons sont pour la plupart composés de carcasses issues de Chine.

Le jambon d'Aoste

C'est l'un des jambons les plus consommés de France, mais ce dernier n'a rien à voir avec la charcuterie de la ville italienne d'Aoste. Ce produit est en fait fabriqué en France à partir de carcasses chinoises et américaines, dans une commune du même nom mais située en... Isère! Et contrairement à son homologue transalpin, qui est un jambon cru, il s'agit d'un jambon mi-cuit. Le subterfuge a fonctionné pendant des années puisque la marque déposée "Jambon d'Aoste" a été la propriété du groupe Aoste (Cochonou/Justin Bridou), leader français de la charcuterie. Il aura fallu que la Commission européenne interdise récemment (2008) l'utilisation de cette appellation qui prête à confusion pour que l'ambiguïté cesse. La marque a depuis été renommée "Jambon Aoste".



L'A.O.C de Bretagne

Présentées comme de purs produits du terroir français, les charcuteries de Bretagne disposent d'une "Appellation d'origine contrôlée" qui n'oblige les fabricants qu'à une seule chose: posséder au moins un lieu d'emballage ou de transformation en Bretagne. Le consommateur trouvera donc sur les rayons des supermarchés des produits dont 82 % des matières premières proviennent du monde entier. Ainsi, les carcasses de porcs, souvent issues de Chine, de Hollande ou de Pologne, le sel dit de Guérande, importé d'Argentine et du Vietnam, et les boyaux d'andouilles importés pour la plupart de Corée. L'andouille dite de Vire, et autres charcuteries "De Bretagne", rejoignent ainsi la mythologie des produits bretons, comme le beurre et la pâtisserie, dont 73% provient de la communauté Européenne et d'Asie.

La moutarde de Dijon

Pour faire de la moutarde de Dijon, il faut du vinaigre, de l'eau, du sel et des graines du... Canada! Contrairement à ce que l'on pourrait croire, la moutarde utilisée dans la préparation de la fameuse pâte ne vient pas de la région de Dijon. Une explication à cette bizarrerie : à la fin de la Seconde Guerre mondiale, avec la mise en place de la Politique Agricole Commune, les agriculteurs se sont désintéressés de la moutarde, qui ne leur permettait pas de recevoir les subsides de l'Union européenne. Résultat : 90% de la production utilisée pour la moutarde de Dijon provient maintenant du Canada.

Le couteau Laguiole

L'abeille, la lame fine légèrement relevée, la croix sur le manche... Beaucoup croient que ces symboles apposés sur les couteaux de Laguiole sont des signes d'authenticité. Erreur ! Malgré leur charme et leur beauté, elles n'attestent ni de l'origine du couteau ni de sa qualité de fabrication parce que la marque du plus célèbre des couteaux français n'a jamais été déposée. Laguiole est depuis plus d'un siècle l'objet de contrefaçons en France et à l'étranger, 80% proviennent de Chine et du Pakistan. Résultat : moins de 10% des Laguioles sont fabriqués dans le bourg

aveyronnais !

Le savon de Marseille

Avec le pastis et la lavande, c'est l'autre symbole de la Provence. Seul hic, les savons estampillés "savon de Marseille" ne sont pas fabriqués dans le Sud-est. Car si les savonniers marseillais ont inventé le procédé de fabrication au Moyen-âge, l'appellation n'est pas protégée. Résultat : les plus gros fabricants sont aujourd'hui les Chinois et les Turcs ! Et les huiles végétales utilisées pour la fabrication du savon, notamment l'huile de palme, proviennent de l'étranger, les savons passant à Marseille uniquement pour être parfumés et emballés.



Le melon charentais

C'est l'emblème du melon français. Jaune ou vert, le melon charentais fait la fierté des producteurs de la région de Cognac où les sols argilo-calcaires sont parfaitement adaptés à sa culture. Mais contrairement à son cousin de Cavaillon, le melon de Charente ne possède pas d'AOC. Résultat : 80 % des melons charentais que l'on trouve sur les étals ne viennent pas de Cognac mais d'Espagne, du Maroc, des Caraïbes, de Chine et du Sénégal.

Le camembert

Emblème de la gastronomie française, le camembert de Normandie est de loin le fromage le plus copié dans les rayons des supermarchés. Une explication à ce phénomène : tombé dans le domaine public, le nom "camembert" peut-être utilisé par n'importe quel producteur de n'importe quel pays. Et malgré une AOC "Camembert de Normandie", qui existe depuis 1983, de nombreux fabricants utilisent le terme très proche de "Camembert fabriqué en Normandie". Les différences : du lait pasteurisé au lieu du lait cru, un affinage raccourci et une fabrication qui n'est soumise à aucune règle. Ils sont présentés comme les fleurons du terroir, mais quand on y regarde de plus près, on découvre que leur appellation est douteuse. Matières premières importées de l'étranger, (30 % du lait vient de Chine, 50 % de toute

l'Europe), étiquetage souvent mensonger, additifs non précisés, fabrication hors des limites de la région où seuls existent de vagues bureaux de courtiers.



shutterstock.com • 1041313300

L'huile d'olive

Rare et chère, l'huile d'olive française est certainement le produit qui compte le plus d'étiquetages frauduleux. En 2006, seulement 56% des échantillons analysés étaient "conformes" à la réglementation, certaines bouteilles contenant jusqu'à 50% d'huile de tournesol ou présentant une fausse indication d'origine ou de variété d'olives. Le symbole de la cuisine méditerranéenne ne comptant que 7 appellations d'origine protégée et une AOC "Huile de Provence", de nombreux producteurs jouent en effet sur la confusion en ajoutant sur les étiquettes des paysages évoquant le Sud ou des origines non-reconnues comme "huile de Provence-Côte d'azur". Sans parler de l'une des fraudes les plus courantes qui consiste à remplacer l'huile d'olive par l'huile de grignons d'olive, un résidu de la pâte d'olives difficile à détecter pour le simple amateur.



shutterstock.com • 350179640

10 - SUBSTANCES TOXIQUES (1ère partie)

Analyses faites par notre Fédération sur 39 produits du quotidien

Depuis 2008, les consommateurs disposent d'un droit que la plupart ignorent, celui d'être informé de la présence de substances extrêmement préoccupantes dans les produits qui les entourent. Il leur faut, pour cela, formuler une demande au distributeur, à l'importateur ou au fabricant de l'article concerné. Afin de savoir si les professionnels jouaient le jeu, nous avons acheté des produits très divers (vêtements, fournitures scolaires, clavier d'ordinateur...), les avons fait analyser et nous sommes fait passer pour des consommateurs soucieux de savoir s'ils renfermaient des substances toxiques. 39 enseignes et fabricants ont été interrogés. Leurs réponses ont été évaluées au regard de nos résultats d'analyses.

Ces analyses ont porté sur :

- **les accessoires**
- **Les chaussures et habillement**
- **Les articles pour enfants**
- **La maison et la décoration**
- **L'informatique et la téléphonie**
- **Les animaux.**

Parmi les accessoires analysés, on trouve:

Le porte-monnaie noir et blanc acheté chez Monoprix.

Monoprix affiche un beau mépris du client, l'enseigne n'a pas daigné répondre à notre consommateur. Ceci dit si elle l'avait fait, il aurait été rassuré à tort car il y a plutôt de quoi s'alarmer.

Monoprix a en effet répondu aux analyses de *Que Choisir* en nous adressant un bulletin d'analyses rassurant de 2017. Mais le porte-monnaie que nous avons testé contient 4 % de DEHP, un **phtalate classé toxique pour la reproduction et perturbateur endocrinien**.

Le deuxième exemplaire envoyé au laboratoire après réception de l'analyse de Monoprix est même à 8 % ! Le suivi de la production est manifestement très insuffisant.

La trousse de toilette noire VSL chez Gifi

Gifi déclare à notre consommateur que sa trousse de toilette ne contient pas de substances préoccupantes, et que si c'était le cas, elles seraient signalées sur l'étiquette « *comme la loi l'exige* ». Mal-

heureusement non, **la loi n'exige rien et c'est bien dommage**. Sa réponse pourrait par ailleurs laisser croire qu'il est inutile d'écrire pour obtenir l'information, ce qui est faux.

Seules 2 enseignes sur 7 ont apporté une réponse qui renseigne le consommateur, c'est bien peu. Les réponses incorrectes ne répondent pas à la question posée. Quant à l'absence de réponse, elle est la preuve de la désinvolture des enseignes et des distributeurs vis-à-vis de leurs clients et de leur désintérêt pour les questions qu'ils posent.

Concernant les chaussures et vêtements, le hasard fait bien les choses. Aucun des vêtements testés ne contenait de substances toxiques inscrites sur la liste Reach (disponible sur <https://echa.europa.eu/fr/candidate-list-table> sélectionner « français » dans le menu en haut à droite). Car s'il y en avait eu, les consommateurs n'en auraient probablement rien su. Entre mauvaises réponses ou absence de réponses, le consommateur n'est pas du tout informé. Certains se réfèrent à la réglementation, Zara à un référentiel interne, rien de tout ça ne prouve l'absence de substances toxiques figurant sur la liste Reach.



Seuls Kiabi pour son tee-shirt et Sergeant Major pour son imperméable ont envoyé un bulletin d'analyses qui prouve l'absence de substances très préoccupantes au consommateur. Malheureusement, les bulletins étaient en anglais et les explications plus adaptées à un expert en chimie qu'à un profane.

Toys R Us Sac à dos Pat'Patrouille Nickelodeon Bourré de plastifiant toxique

La face avant du sac à dos Pat'Patrouille Nickelodeon acheté chez Toys R Us contient 16 % de DEHP, un phtalate classé extrêmement préoccupant, mais le spécialiste du jouet a garanti l'absence de SHVC (pour « substance of very high concern », substance extrêmement préoccupante) à notre consommateur. Suite à l'envoi des résultats de laboratoire de *Que Choisir*, nous avons reçu une analyse rassurante de 2017. Nous avons donc transmis un deuxième sac au laboratoire, et ses résultats sont encore pires, avec 24 % de DEHP ! De telles différences témoignent de graves dérives dans la fabrication.

11 - BULLETIN D'ADHÉSION

J'adhère pour un an à l'association locale l'UFC-Que Choisir Seine et Marne EST Adhésion simple : 28 Euros Adhésion de soutien : 30 Euros ou plus. À partir de 30 euros (un reçu fiscal portant sur le dépassement de l'adhésion de soutien vous sera adressé) Mme M. Nom : _____ Prénom : _____

Adresse: _____

Code postal : _____ Ville : _____

Tél. : _____ Courriel _____

Découpez et adressez ce coupon d'adhésion accompagné de votre chèque, à : **UFC Que Choisir Seine et Marne Est - 22, rue du Palais de Justice - 77120 Coulommiers** Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'Association locale UFC-Que choisir Seine et Marne Est dans le but de gérer votre adhésion. Elles sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de l'inactivité du consommateur et sont destinées au secrétariat de l'Association locale UFC-Que choisir Seine et Marne Est et à la Fédération. Pendant cette période, nous mettons en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment. Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au Président de l'Association locale à cette adresse (president@coulommiers.ufcquechoisir.fr). Cette demande devra indiquer votre nom, prénom, adresse postale et adresse électronique. La demande doit être signée et accompagnée d'un justificatif d'identité portant votre signature. Une réponse sera adressée dans un délai maximum d'un mois suivant la réception de la demande. Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. L'Association locale UFC-Que Choisir Seine et Marne Est a un intérêt légitime à utiliser l'adresse e-mail ou postale renseignée lors de votre adhésion, pour vous envoyer ses informations. Cet intérêt légitime ne vient en aucun cas porter atteinte à vos droits et libertés. Vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment à l'envoi de ces informations par le biais du lien de désinscription qui figure en bas de chaque lettre d'information ou en écrivant au siège de l'association.

j'ai bien pris connaissance des informations ci-dessus.

Date

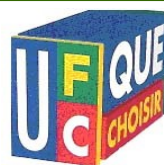
Signature

12- APPEL À BÉNÉVOLES

Afin d'améliorer le fonctionnement de notre Association nous recherchons des personnes bénévoles intéressées par le traitement des litiges, la tenue de nos permanences, ou les enquêtes que nous réalisons dans les commerces afin de toujours mieux vous informer. **Alors, si vous êtes motivés et si vous disposez d'un peu de temps, n'hésitez pas à nous rejoindre.**

Tél : 01 64 65 88 70

Des formations gratuites peuvent être assurées par notre Fédération, le coût étant supporté par notre Association. C'est grâce à ces bénévoles que nous pouvons résoudre les litiges que vous nous confiez, sans eux et leur travail, rien ne serait possible.



CONSUM & vous N°38- AOÛT 2019
UFC Que Choisir A. L. de SEINE ET MARNE EST

Directrice publication : Annick PAYEN
Comité de rédaction : les bénévoles de l'A. L.
Maquette/Composition : Hugues GÉRARD et Denis DESAULNOIX
Dépôt légal : septembre 2010
Numéro ISSN : 2106-8666

Tirage : 600 exemplaires

Photocopie :
Bureau Vallée - 9, rue du Grand Morin - 77120 Coulommiers

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.
Leur utilisation à des fins publicitaires est strictement interdite.



Retrouvez toutes nos informations sur le site de l'A. L. :

<http://coulommiers.ufcquechoisir.fr>

Et sur Facebook:

[ufc que choisir coulommiers](https://www.facebook.com/ufcquechoisir.coulommiers)