



Le consommateur du Pays Malouin

N°56 SEPTEMBRE 2021

*Bulletin de l'Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir
de Saint-Malo et ses environs.*

Les conseils de rentrée...

Nos permanences ont donc repris début septembre dans un contexte sanitaire toujours difficile et incertain. Pour ceux qui veulent s'informer, démêler le vrai du faux, entre sites complotistes et désinformation, vous pouvez, outre le site quechoisir.org consulter deux sites sérieux et bien français malgré leur nom anglais : <https://factandfurious.com/> et <https://www.fakemed.org/>

Ce dernier est animé par des professionnels de santé indépendants.

Pour venir nous rendre visite, il faut toujours prendre rendez-vous et le masque est obligatoire. Venez avec votre stylo, nous désinfectons et aérons nos locaux, nous mettons aussi à votre disposition du gel hydroalcoolique.

Toujours pour vous informer, nous vous donnons des adresses sur la banque, les voyages et vous aidons à décrypter les avis sur internet.

Vous trouverez aussi dans ce numéro un article sur l'alimentation, la seconde partie sera diffusée dans notre numéro de décembre.

Gérard MAVIAN, Président.

SOMMAIRE



Pages 2 & 3 : L'alimentation :
comment s'y retrouver ?

Page 3 & 4 : Les avis en ligne

Page 5 & 6 : Les garanties automobiles

Page 6 : Voyager en Europe
Un site d'information banque
& assurance.

Page 7 : Voitures électriques en
copropriété.

Page 8 : Le piège parfait.

Sources des articles :

- documentation UFC
- documentation INC
- rédaction locale

Publication périodique : bulletin édité par UFC—Que Choisir de SAINT-MALO

Guichet des Associations : 40 ter, Square des Caraïbes 35400 SAINT-MALO

Tirage : 300 exemplaires- Réécriture/rédaction/mise en page : Patrick PEYRAS

Directeur de la publication : Gérard MAVIAN - ISSN : 1950-8131

Impression Imprimerie Auclerc - Cap Rance - Taden

Alimentation : où acheter (première partie) ?

Les bouleversements que nous connaissons nous amènent à davantage nous intéresser au contenu de nos assiettes (les confinements ont permis pour beaucoup de re-découvrir le plaisir du « fait maison »). Durant toute notre vie, notre alimentation contribue grandement au maintien de notre santé et peut éloigner certaines maladies dites d'abondance ou de civilisation (diabète, obésité, hypertension ou bien certains cancers).

Avec les contraintes de notre monde moderne, nous passons tous par le supermarché ; un seul déplacement suffit à satisfaire l'ensemble de nos besoins. On y trouve d'ailleurs de bons produits bruts (fruits, légumes...) ; mais l'industrie agro-alimentaire domine et elle est devenue au fil du temps très créative pour orienter nos achats avec des slogans attractifs : bon pour la croissance, recette traditionnelle, produit authentique... et de fausses allégations.

Elle nous promet aussi un gain de temps avec des plats préparés. Mais ces produits ultra transformés ayant subi des procédés physiques et chimiques, conduisent à une forte dégradation des aliments.

Certes on est de mieux en mieux informé sur la composition des produits et des applications peuvent aussi nous aider dans nos choix ; de même, on trouve des études comparatives dans les magazines...

Mais les informations que l'on reçoit sont parfois contradictoires (le saumon fumé c'est bien, mais comment savoir s'il n'a pas été gavé d'antibiotiques ? Faut-il acheter

des oeufs de poules élevées en plein air ou en cage si la différence nutritionnelle est négligeable ? Faut-il préférer le lait de brebis au lait de vache ?...)

Ces études sont intéressantes mais les industriels innovent régulièrement et il faudrait se mettre à jour constamment. Par ailleurs, comparer les étiquettes de deux produits équivalents se révèle souvent un vrai casse-tête quand les éléments de comparaison ne sont pas les mêmes. Cette recherche du meilleur produit peut donc devenir chronophage, voire anxiogène (gare à l'orthorexie). L'idéal serait bien sûr de cuisiner quotidiennement ses repas à partir de produits de qualité et dont on connaît la provenance/origine.



Pièges, astuces et scandales de l'industrie agroalimentaire

Trop peu de contrôles officiels sont réalisés au regard du volume de marchandises échangées. La réglementation impose cependant aux industriels l'obligation de procéder à leur propre contrôle interne mais certains s'affranchissent de certaines règles : remise en rayon de produits ayant subi une rupture de la chaîne du froid, reconditionnement de produits périmés, injection d'eau dans les produits surgelés (et dans bien d'autres), ajout de cire sur les oranges pour les faire briller ou pire : ajout d'additifs à du thon avarié pour le remettre en circulation... Et que dire du miel chinois qui n'est autre que du sirop de glucose.

Moins grave mais discutable : baisser le grammage d'un paquet de biscuits ou d'un pot de yaourt tout en maintenant leur prix.

Ce bulletin est celui de notre association : rejoignez-nous en devenant adhérent !

M.Mme.Mlle Adresse :

Code postal..... Ville..... Tél..... Courriel :

adhésion :32 €

Ci-joint la somme de€ à l'ordre de l'UFC-Que Choisir - Saint-Malo. (Adresse au verso)

Alimentation suite...

Méfiez-vous des arguments du genre : *fraîcheur garantie* (par qui ?), *-25% de sel* (par rapport à quoi ?), *bon pour la croissance...* Les produits à base de plantes vous promettant *détox*, *minceur* et autre *sommeil réparateur* sont à prendre avec beaucoup de circonspection. Ne nous trompons pas non plus sur les belles images de noisettes et de lait vantant les pâtes à tartiner, ces ingrédients sont souvent réduits à leur portion congrue.

De même, la prudence doit être de mise avec les slogans faisant croire à des produits français : «100% d'origine garantie», «produit du terroir», «drapeau bleu-blanc-rouge»...

S'agissant de la filière bio, soyez attentif à la provenance, beaucoup de produits proviennent de certains pays qui ne sont pas aussi exigeants que la France (ou l'Europe) sur les normes.

Et que dire des logos, mentions et labels de type : « élu saveur de l'année » ou encore « testé et approuvé meilleur produit de l'année » ? Ce sont des mentions créées ex-nihilo par les fabricants. Les industriels achètent parfois tout simplement le droit d'apposer ces logos sur leurs produits ou ils

apposent tout simplement une étiquette du label sans y être éligible.

Un label de qualité doit être reconnu par les pouvoirs publics (avec un cahier des charges et des organismes de contrôle).

Privilégiez AOP, AOC, Label Rouge, Pêche Durable, Ecocert, Max Havelar...).

A noter : La grande distribution a récemment signé une charte :

« Engagement, provenance et fraîcheur : plus près de vous et de vos goûts », visant à promouvoir l'accès au plus grand nombre à une alimentation saine, durable et locale.

N'oubliez pas que l'irradiation/ionisation est un procédé destiné à supprimer les bactéries et autres insectes dans les fruits et légumes, cette technique est controversée (risque sanitaire à l'étude) ; elle altère le goût, et détruit des vitamines. Acheter des produits hors d'Europe expose au risque d'ingérer des substances interdites chez nous. Exemple : les animaux provenant du Canada sont potentiellement nourris avec des farines animales, OGM et antibiotiques et la viande peut avoir été désinfectée au chlore (procédé interdit en France).

Avis en ligne : qui croire ?

Nous sommes nombreux à consulter les avis sur Internet lorsque nous souhaitons réaliser un achat ou cherchons un service. Mais quel crédit attribuer à tous ces avis présents un peu partout sur la toile, sur les sites des entreprises, sur des sites dédiés ou encore des forums d'internautes ?

Car les avis positifs sont parfois postés par les professionnels eux-mêmes, des amis. A contrario des avis négatifs peuvent être postés par une concurrence malveillante et aucun secteur d'activité ne semble échapper à ce phénomène.

De même, certains gestionnaires d'avis suppriment des avis négatifs ou en

diffèrent la diffusion, de manière à favoriser les avis positifs qui sont postés immédiatement.

De fausses identités peuvent permettre également de participer à la supercherie. Des « entreprises » se sont spécialisées dans ce marché visiblement lucratif. Cette pratique touche aussi les réseaux sociaux. Il existe des « fermes » à « like » avec des petites mains rémunérées quelques centimes le « clic ».

Il est impossible de donner des chiffres fiables, tant l'ampleur de la fraude est difficile à évaluer et les failles nombreuses, permettant aux petits malins

Avis en ligne : suite...

d'exprimer tout leur talent. Ces pratiques sont condamnables, la publication de faux avis par un professionnel, est passible d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 300 000 euros.

La norme internationale NF ISO 20488 décrit les principes et obligations des entreprises qui y adhèrent : interdiction d'acheter des avis, engagement à publier tous les avis (positifs et négatifs), respect de la chronologie des avis, modération des avis...

Certains sites se réclament de cette norme, mais notons qu'elle n'a aucune valeur juridique contraignante et n'offre aucune garantie totale, il s'agit de « bonnes pratiques ». Cette norme est d'ailleurs impossible à mettre en place sur les places de marché (Amazon par exemple) qui n'ont pas de contrôle sur leurs vendeurs.

Sur certains sites et pour certaines prestations (le Bon Coin) le jeu peut être biaisé. En effet le prestataire/fournisseur et le client se notent mutuellement, ils ont tout intérêt à ne mettre en avant que les points positifs.

Démêler le vrai du faux s'avère un exercice difficile, mais une lecture attentive peut permettre de détecter les avis discutables dont il conviendra de se méfier.

La répétition d'avis très positifs, très bien rédigés, comportant moult détails peut questionner. Gardons à l'esprit que la plupart du temps, seuls les consommateurs insatisfaits s'expriment largement.

A contrario, des avis comportant des erreurs d'orthographe ou syntaxe peuvent indiquer que ces avis ont été rédigés à

moins frais à l'étranger, ou par des robots et des avis très courts peuvent être rédigés par des traducteurs automatiques. Si à la place d'un accent, apparaissent des chiffres ou caractères spéciaux, il s'agit d'un « copié-collé ».

Pensez à vérifier la date des commentaires, on peut observer plusieurs avis très positifs postés le même jour, à quelques minutes d'intervalle. Il est possible dans certains cas, de vérifier l'existence de la personne qui a laissé le commentaire et de s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une personne rémunérée par l'entreprise.

Certains sites offrent une certaine fiabilité car il n'est possible de laisser un avis qu'après avoir réalisé la transaction (Airbnb par exemple), le logo « vérifié » apparaît dans ce cas.

Vous pouvez lire les conditions générales d'utilisation du site pour vous informer sur les modalités de vérification et de modération des avis.

Multipliez les sources. L'activité peut se révéler chronophage, mais selon les enjeux, il sera utile de s'y livrer et de pouvoir faire preuve de discernement.

Si on ne peut plus se passer d'Internet pour certains usages, n'oublions pas nos petits commerçants, petites entreprises ou encore artisans de proximité, surtout en période de pandémie.

Dans ce cas, le professionnel (ayant pignon sur rue) sera plus enclin à offrir qualité et transparence ; enfin, rien ne remplacera le « bouche à oreille » de son entourage.

Conclusion : ne sous-estimons pas l'influence des avis, ils guident souvent nos choix, tentons de conserver notre libre arbitre.



N'hésitez pas à nous tenir au courant du résultat de vos démarches : trop souvent, vous ne donnez plus de nouvelles de vos litiges. L'information est précieuse, partageons-la !

Auto : quelles garanties ?

La garantie légale des voitures neuves est de 2 ans. Tout est couvert sauf les pièces d'usure (pneus, plaquettes de frein, embrayage, filtres, etc.) et depuis le 19 Juillet 2012, les constructeurs n'ont plus le droit de la conditionner à l'entretien dans leur réseau de concessionnaires.

Au delà de 2 ans, trois cas de figure sont possibles :

- La garantie cesse et le coût des réparations vous incombent
- La "garantie constructeur" est supérieure à 2 ans : de plus en plus fréquente, elle est plus ou moins complète, souvent limitée à 100 000 km et assortie de contraintes, en termes d'entretien notamment.
- L'extension de garantie payante

Les extensions de garantie contractées à l'achat de la voiture :

Prolonger de une ou plusieurs années la garantie légale est, concrètement, une option commerciale payante avec ses avantages (prix connu à l'avance)

et ses inconvénients : les conditions ne sont plus celles de l'obligation légale mais elles deviennent celles d'un contrat établi unilatéralement par le constructeur avec les limites aux contraintes qu'il y introduit, en particulier l'obligation, dans la période d'extension de garantie, de confier l'entretien périodique au réseau de concessionnaires (et au tarif des concessionnaires, dont chacun peut constater le tarif plus élevé qu'après de garagistes indépendants).

Il est important avant d'opter pour une extension de garantie de s'en faire communiquer le contrat pour en analyser les conditions et les contraintes.

Dans le cas particulier des voitures d'occasion, la garantie légale de conformité est de 6 mois si le vendeur est un professionnel. Beaucoup de professionnels associent la vente à une garantie

contractuelle pour mettre le client en confiance, cette garantie étant souvent très limitée dans la couverture et la durée : mentionner 3 mois de garantie incite le consommateur à oublier la garantie légale de 6 mois. Ils ont tort.

Ainsi, à propos d'un véhicule d'occasion avec un kilométrage élevé, les juges ont estimé que même si le consommateur a pu utiliser le véhicule, la succession de pannes a perturbé l'usage auquel il était destiné et l'ont rendu impropre à sa destination. (CA Nancy, 21 janvier 2016, RG 15-01682).

D'autre part, la couverture (ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas) est souvent

limité au trio moteur-boîte-pont, ce qui est très restreint puisque, au-delà du caractère trompeur du couple boîte et pont (organes dont les pannes sont très rares), la garantie moteur se limite souvent au moteur "nu" et exclut tous ses

coûteux équipements et accessoires (pompe à injection, alternateur, allumage électronique, etc.). En gros la garantie moteur/boîte/ pont couvre essentiellement les organes les moins susceptibles de panne.

En cas d'achat d'une voiture d'occasion chez un professionnel, il est impératif d'exiger le contrat de garantie si une garantie est évoquée. En effet, dans la majorité des cas, les professionnels la mettent en oeuvre auprès d'un assureur (dont c'est le métier de couvrir un risque) ; il s'agit alors d'un contrat entre un assureur et l'acheteur de la voiture et, comme dans tout contrat, il y est indiqué la durée, les conditions d'application, ainsi que ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas. Outre l'obligation de fournir ce contrat, la garantie doit également être mentionnée, avec ses principales caractéristiques, sur la facture d'achat du véhicule.



Garanties auto : suite...

Acheter une voiture d'occasion sans mention de la garantie sur la facture et sans contrat de garantie, c'est ne pas pouvoir l'appliquer et ne pas pouvoir en réclamer l'application devant un tribunal.

Aucune garantie n'existe entre particuliers; en cas de défaut, seul le vice caché peut être invoqué, à condition de prouver qu'il existait le jour de la vente, preuve impliquant dans la majorité des cas le nécessaire recours (payant) à un expert automobile pour ensuite poser l'affaire devant un tribunal.

Histovec

Attention aux compteurs falsifiés.
Le service HistoVec (service public gratuit, accessible sur internet) permet à

l'acheteur de pouvoir vérifier un certain nombre d'informations sur l'historique du véhicule (changement de propriétaires, sinistres contrôlés par un expert automobile, résultats des contrôles techniques...).

Depuis le 12 janvier 2021, HistoVec permet également de connaître l'historique du kilométrage.

3 étapes :

- le vendeur renseigne son identité et les informations d'identification du véhicule ;
- le vendeur consulte son rapport HistoVec et partage le lien à l'acheteur ;
- l'acheteur consulte le rapport HistoVec sur le site officiel de l'administration.

<https://histovec.interieur.gouv.fr/histovec/home>

Voyager en Europe

En cette époque « incertaine », il est difficile de faire le projet de prendre l'avion pour aller hors de France, compte tenu de l'évolution des conditions sanitaires amenant des pays à fermer, ouvrir puis à nouveau fermer les frontières. En attendant les règles communes et connaître les conditions d'entrée pour chaque pays au moment où vous voudrez voyager, vous pourrez consulter Re-open EU

Le site permet de s'informer sur les modalités et restrictions (test PCR,

quarantaine...).

<https://reopen.europa.eu/fr>

A noter : Souscrire une assurance santé pour un voyage en Europe est inutile (sauf circonstance très particulière) ; la carte européenne d'assurance maladie vous couvre lors de vos voyages en Europe (et Islande, Norvège et Suisse). Vous devez demander votre carte au plus tard 15 jours avant votre départ sur le site ameli.fr



Assurance, banque : un site pour vous informer.

Vous avez une question sur l'assurance, la banque, un placement financier ...?

Géré par l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), la Banque de France et l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), le site abe-infoservice.fr vous informe et vous oriente dans vos démarches.

Et avant de vous lancer dans certaines opérations et placements financiers : la plateforme met aussi en garde les épargnants en dressant une liste noire des offres de faux crédits, faux placements et autres produits ou services financiers véreux.

abe-infoservice.fr

Bornes de recharge électrique en copropriété.

Dans les immeubles neufs :

Le code de la construction et de l'habitation est très précis sur cette question et notamment l'article L. 111-3-10.

Depuis 2017, l'installation de bornes est obligatoire. Une partie de ces places doit être dotée de gaines techniques, câblages et dispositifs de sécurité nécessaires à l'alimentation d'une prise de recharge pour véhicule électrique ou hybride rechargeable. Le code ajoute que cette installation doit permettre un décompte individualisé de la consommation d'électricité.

Dans les immeubles anciens :

Des dispositions s'appliquent lorsque l'immeuble possède des emplacements de stationnement d'accès sécurisé à usage privatif, mais n'est pas équipé des bornes de recharges.

Il s'agit des installations électriques intérieures et extérieures permettant l'alimentation de ces emplacements pour permettre :

- la recharge des véhicules électriques et hybrides rechargeables
- ou des installations de recharge électrique permettant un comptage individuel pour ces mêmes véhicules.

L'inscription de la question à l'assemblée générale par le syndic.

Trois types de décision sont à considérer, les deux derniers se prenant à la majorité absolue. :

- La réalisation d'une étude
- La réalisation de l'infrastructure d'alimentation électrique des bornes,
- La réalisation des installations de recharge électrique permettant un comptage

individuel pour ces mêmes véhicules

La demande d'un copropriétaire

Un ou plusieurs copropriétaires peuvent demander au syndic d'inscrire à l'ordre du jour de l'assemblée générale des copropriétaires la réalisation de travaux pour permettre la recharge des véhicules électriques.

Les travaux pouvant être demandés sont les suivants :

- la réalisation de l'infrastructure d'alimentation électrique des bornes,
- la réalisation des installations de recharge électrique permettant un comptage individuel pour ces mêmes véhicules.



Dans ce cas, les travaux seront réalisés sous la responsabilité du syndic des copropriétaires et aux frais des seuls copropriétaires demandeurs. Cette délibération est adoptée à la majorité simple.

La demande d'un locataire ou d'un

occupant de bonne foi :

Le locataire ou l'occupant de bonne foi d'une ou plusieurs places de stationnement situées dans un immeuble en copropriété notifie son intention de réaliser les travaux au copropriétaire avec copie au syndic.

Les travaux sont pris en charge par le demandeur et on ne peut s'y opposer, sauf motif sérieux et légitime : préexistence de l'installation ou réalisation prévue par la copropriété dans un délai raisonnable. Les opposants doivent saisir le tribunal judiciaire. Le principe est le même pour les immeubles non soumis au statut de copropriété.

La lecture du Consommateur du Pays Maloin vous a plu ?
Ne la jetez pas ! Transmettez-la à un(e) voisin(e) ou un(e) ami(e)

Site internet : un piège parfait ou presque

Le site en question s'appelle back-end-logistics.fr. Son identité a été usurpée : siret, adresse... mais le téléphone et les coordonnées bancaires diffèrent.

Bien entendu, quand vous commandez, les sommes versées ne seront jamais suivies de la livraison.

Le piège est très difficilement décelable : on vous répond au téléphone, le suivi de commande est assuré par mail et inspire confiance...jusqu'à confirmation du paiement.

Il était bien difficile de vérifier les coordonnées bancaires et téléphoniques puisque vous pensez être sur le bon site.

On peut penser que seuls les « petits » sites peuvent ainsi être usurpés. Qu'est-ce qui peut vous alerter ? Dans l'exemple cité, il fallait virer la totalité de la somme (3500 €), au prétexte que c'était une solde. Quelques recherches auraient pu vous permettre de trouver qu'il s'agissait d'un compte Nickel, avec le site <https://fr.iban.com/> par exemple. Personne ne se donne cette peine.

Dans cette affaire, plainte a été déposée, mais l'hébergeur du site est aux Pays Bas, le dirigeant a une adresse à Berlin malgré son nom à consonance africaine... Autant dire que les victimes n'ont que leurs yeux pour pleurer.

Les achats sur internet comportent des risques, les fraudeurs en tout genre ne manquent pas d'idées. A bon entendeur...

Nos contacts :

Courriel : contact@saintmalo.ufcquechoisir.fr

Permanences SAINT-MALO

8 E Avenue de Moka

Mardi 17h00 à 19h30 et Jeudi 10h00 à 12h00,

(02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences DOL de BRETAGNE

Espace Social – rue des Tendières

Mercredi 9h30 à 11h30 (02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences COMBOURG

6 Boulevard du Mail

Jeudi 9h30 à 11h30 (02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences DINARD

Espace BOUTTET 5, rue Sadi Carnot

le vendredi de 14h à 16h Tél : 02 99 56 80 47 (répondeur en cas d'absence)

Permanences CANCALE

Mairie, salle Bel Event , jeudi 17h à 18h (18h30 sur rendez-vous)

PLEINE FOUGERES sur Rendez-vous au 02 99 56 80 47, répondeur en cas d'absence

Consultez aussi notre site internet : <https://saintmalo.ufcquechoisir.fr/>

