



Comparer pour

Mieux manger

Le Nutri-Score soutenu par l'UFC-Que Choisir

Lire notre article en pages 3 et 4



## Le consommateur Franc-Comtois Octobre 2022

Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N° 43 Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

### Sommaire

### Édito par Monique Bisson

Page 2 La réunion des bénévoles

Pages 3 / 4 Le Nutri-score : les notes  
vont changer



Pages 5 / 6 Fraudes à la carte bancaire

Page 7 Les contrats de fourniture  
d'énergie



Page 8 Bois de chauffage

Page 9 La garantie commerciale

Page 10 : Santé idées vraies idées fausses



Page 11 Litiges résolus

L' UFC QUE CHOISIR, pour les années à venir, prend en compte les impératifs de notre monde actuel. Hier, la question était celle de l'accès de tous au confort et aux biens de consommation. Aujourd'hui, cette problématique a fortement évolué par une remise en question d'une consommation SANS LIMITE ou INFINIE, dans UN MONDE FINI.

Cette mutation fait émerger deux tensions :

\* La tension entre **un choix responsable et un choix abordable.**

\* La tension entre **intérêt individuel et intérêt collectif.**

L'UFC bénéficie d'une notoriété importante : crédibilité, confiance, utilité, engagement. Il reste à mieux faire comprendre à tous la nécessaire évolution de notre association comme acteur pouvant contribuer au développement de la consommation responsable.

Notre but : **agir ensemble pour une consommation responsable accessible à tous.**

Directrice de la publication : Monique Bisson

Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir

Site internet : <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

# Rencontre des bénévoles du 19/09/2022

....à l'ordre du jour de cette journée....

Dans le soucis de fédérer l'équipe, il avait été décidé en Novembre 2021 d'organiser périodiquement des rencontres de bénévoles afin de leur permettre d'échanger et de resserrer les liens entre eux dans une ambiance conviviale. Une première rencontre fut mise en place le 7 mars 2022 au centre Pierre Mendès France réunissant 25 participants, une seconde le 19 Septembre 2022 à la maison de quartier de Montrapon avec 22 personnes présentes.



Intermarché Montrapon

## Présentation de l'action Nutri-Score



Suite à cette présentation un rendez vous a été organisé à Intermarché Montrapon le 30/09/2022. Une équipe de bénévoles s'est relayée dans le magasin en montrant aux clients l'intérêt du Nutri-Score en termes d'information des consommateurs et en leur proposant un quizz.



Grandes lignes du projet de rapport d'orientation fédéral 2023-2027, qui sera voté en novembre.

Intervention de Benjamin, notre juriste, sur des thèmes d'actualités juridiques.



Informations diverses concernant notre association locale.



Echanges et questions diverses.

La réunion s'est terminée par un pot de l'amitié



# LE NUTRI-SCORE : les notes vont bientôt changer

Extraits d'articles du site <https://www.quechoisir.org/>

Alors que l'Europe doit bientôt rendre obligatoire un indicateur nutritionnel sur tous les aliments, le Nutri-Score change son algorithme... et devient globalement plus sévère.

Pizzas, céréales du petit-déjeuner, huiles ou encore jambons... de nombreuses denrées commercialisées en France devraient bientôt voir évoluer leur Nutri-Score, ce système de notation utilisant des lettres colorées, de A à E, en fonction de la qualité nutritionnelle de l'aliment. C'est ce qu'a annoncé, au cœur de l'été, le comité européen en charge de son développement, après avoir pris acte de plusieurs problèmes.

Sale temps pour les fabricants : les notes de la plupart de leurs produits vont chuter. Cela s'applique à une partie de la viande rouge, de la charcuterie, des céréales

raffinées et d'articles salés ou sucrés. Les scores des pizzas et des céréales du petit-déjeuner reculent même parfois de deux niveaux (de A à C, de B à D ou de C à E). Quant aux boissons sucrées (jus de fruits, sodas allégés ou non, yaourts à boire, poudres chocolatées à diluer...), qui doivent faire l'objet d'un second rapport très prochainement, il est fort à parier que leurs notes seront, elles aussi, abaissées.

Les bonnes nouvelles, à l'inverse, sont rares. Elles concernent principalement les huiles végétales (noix, colza et olive, notamment), les poissons gras et l'emmental, qui fait partie de la poignée de fromages remontant d'une lettre dans la fameuse échelle alphabétique.

Ces changements devraient être effectifs dès 2023 sur les applications mobiles de notation des aliments.

Nous avons calculé le Nutri-Score qu'obtiendraient différents articles avec le nouvel algorithme.

**Pain de mie nature Harrys**  
ABCDE → ABCDE

Salé et calorique le pain blanc apporte peu de fibres et voit donc sa note diminuer par rapport à son équivalent complet.



**Huile d'olive Puget**  
ABCDE → ABCDE

Depuis le lancement du Nutri-Score, l'huile d'olive a fait du chemin. D'abord classée D elle est passée à C en 2009 et pourra atteindre B en 2021



**4 steaks hachés Charal**  
ABCDE → ABCDE

Comme la viande rouge est à limiter, l'algorithme du Nutri-Score à été modifié. Seuls les produits les plus maigres gardent la note A



**Jambon supérieur Fleury Michon**  
ABCDE → ABCDE

La charcuterie contient beaucoup de sel et augmente le risque de cancer. Sa note dégringole donc et il est probable que plus aucun jambon n'obtiendra un Nutri-Score B



**Chocapic Nestlé**  
ABCDE → ABCDE

En raison d'une plus grande exigence sur les taux de fibres et de protéines et d'une sévérité accrue sur le sucre et le sel, le score de nombreuses céréales du petit-déjeuner chute

**Panier de Yoplait**  
ABCDE → ABCDE

Le comité scientifique du Nutri-Score voulait mieux discriminer les desserts lactés selon leur taux de sucres. Il a donc rendu l'algorithme plus sévère sur ce critère.



# LE NUTRI-SCORE : *les notes vont bientôt changer* ( suite...)

## LES SPÉCIALISTES APPROUVENT

En effet, du côté des scientifiques et des professionnels de santé, les réactions s'avèrent plus franchement positives. Que Choisir a contacté une dizaine de sociétés savantes qui s'étaient déjà exprimées en faveur du Nutri-Score

La plupart nous ont répondu, en se réjouissant, de l'évolution de la notation. Même son de cloche parmi les chercheurs spécialistes du sujet avec qui nous avons pu échanger.

## UN RAPPORT EUROPEEN FAVORABLE

Les experts du centre commun de recherche de la Commission européenne ont comparé l'efficacité de différents logos nutritionnels. Leurs conclusions apparaissent très favorables à la généralisation du Nutri-Score.

## L'ARGUMENT DES PORTIONS BALAYÉ

Le choix de comparer les produits sur une base de 100 grammes, plutôt que par portion (un reproche régulièrement formulé par les opposants au Nutri-Score) est lui aussi jugé favorablement

Enfin, le logo à 5 couleurs apparaît parmi les plus « efficaces pour aider les consommateurs de niveau socio-économique plus faible à identifier l'option la plus saine ».

## LA PARTIE N'EST PAS JOUÉE

Plus de 5 ans après sa création par une équipe de recherche publique française, le Nutri-Score obtient ainsi une importante reconnaissance européenne. Son concurrent Nutrinform, soutenu par l'Italie et sa puissante industrie agroalimentaire, en prend quant à lui pour son grade : tout à la fois complexe, monochrome et purement descriptif, il se présente comme l'exact opposé de ce que les experts jugent efficace pour guider les consommateurs vers les meilleurs choix. « C'est un rapport extrêmement important », réagit Serge Hercberg, professeur émérite de nutrition à l'université Sorbonne-Paris Nord et concepteur du Nutri-Score. Tout en rappelant que la partie est loin d'être jouée, notamment car « les lobbys se mobilisent très fortement contre sa conclusion ». La Commission européenne rappelle d'ailleurs que sa décision s'appuiera sur de nombreux autres éléments et qu'elle « n'a pas été prise à ce stade ».

[Liens pour plus d'information sur le nutriscore \(cliquer sur les photos\)](#)



# Fraudes à la carte bancaire

Publié le 28 juin 2022 par Lauren NELSON

## Refus de remboursement des fraudes bancaires : L'UFC-Que Choisir dépose plainte contre 12 banques

Dans la suite de ses alertes sur l'essor de la fraude bancaire, et face à la forte recrudescence des litiges pour refus injustifiés de remboursement adressés à ses associations locales, l'UFC-Que Choisir, qui a analysé pas moins de 4 300 signalements, dépose plainte contre 12 établissements pour pratiques commerciales trompeuses :

La Banque Postale, Crédit Agricole, Banque Populaire, BNP Paribas, Société Générale, CIC, LCL, Boursorama, ING, Nickel, Cetelem et Floa Banque.

L'Autorité de contrôle (ACPR) ayant vainement appelé, l'an dernier, les banques à améliorer leurs pratiques de remboursement, l'association saisit de nouveau l'ACPR et Bercy pour intensifier les contrôles et instaurer un cadre garantissant l'effectivité du droit au remboursement des victimes de fraudes.

**Fraude bancaire** : 4 300 signalements de refus de remboursement passés au crible.

Alors que la loi impose aux banques de rétablir immédiatement le compte des victimes, sauf négligence grave, les plaintes de consommateurs pour refus de remboursement affluent auprès des associations locales UFC-Que Choisir.

L'association a ainsi analysé près de **4 300 signalements de 2019 à 2022** et tous posent problème. Si au sommet du triste palmarès des établissements qui ne remboursent pas, on retrouve des banques traditionnelles (La Banque Postale 22 %, Crédit Agricole 20 %), tous sont concernés.

Aucun client n'est potentiellement épargné puisque des banques en ligne (ING), « néo-banques » (Nickel) ou établissements de crédit (Cetelem) se distinguent également. Près de deux-tiers des signalements (60 %) concernent des fraudes de plus de 4 000 euros et qui peuvent aller jusqu'à plusieurs dizaines de milliers d'euros.

### Les pratiques commerciales trompeuses des banques

Alors que selon la Fédération bancaire française (FBF), une fraude sur six n'est pas remboursée, l'UFC-Que Choisir



à travers la multitude de refus injustifiés, met à jour une véritable stratégie des banques pour s'affranchir de leur obligation de démontrer la négligence personnelle de leurs clients pour refuser de les rembourser.

La méthode la plus répandue consiste à accuser les victimes de « **négligence** ». Un alibi qui n'est pas recevable et d'autant moins quand l'opération a été validée avec le seul SMS.

Arrive en deuxième position le refus systématique de rembourser en cas d'authentification renforcée, sans que la banque n'apporte la preuve que son client est à l'origine du paiement. Au pied du podium, d'autres banques tentent de se justifier en indiquant que leur assurance refuse toute prise en charge.

C'est en laissant croire, de la sorte, aux consommateurs qu'ils n'ont aucun droit au remboursement, que les banques se rendent, selon nous, coupables de pratiques commerciales trompeuses. Elles les dupent sur l'étendue de leurs droits.

## La loi impose aux banques de rétablir immédiatement le compte des victimes...

*Pour Alain Bazot, Président de l'UFC-Que Choisir : « Face à la multiplication de fraudes de plus en plus sophistiquées, on ne saurait admettre que les banques s'affranchissent allègrement de leur obligation de démontrer expressément la négligence de leurs clients pour refuser de les rembourser ».*

**Top 5 des arnaques les plus fréquentes**

*Cliquez sur ce lien*

## Fraudes à la carte bancaire (suite...)

### Fraude bancaire : une ponction de pouvoir d'achat de plus de 1,2 milliard d'euros par an

L'alerte des associations locales de l'UFC-Que Choisir est corroborée au niveau national. Selon le dernier rapport de la Banque de France, la fraude atteint un montant de plus d' 1,2 milliard d'euros et touche un nombre croissant de victimes.

Pas moins d'1,3 million de ménages ont ainsi été escroqués en 2020, soit une hausse de 161 % depuis 2010 !

Cette ponction sur le pouvoir d'achat des consommateurs est d'autant plus préoccupante que les fraudeurs ont plusieurs longueurs d'avances sur les mesures censées empêcher les fraudes. En effet, ils vont désormais jusqu'à usurper le numéro de téléphone et l'identité des conseillers bancaires pour siphonner les comptes des consommateurs.

Déterminée à rendre pleinement effectif le droit au remboursement des victimes de fraudes bancaires, l'UFC-Que Choisir, parallèlement à ses plaintes, saisit de nouveau l'ACPR et Bercy pour d'une part intensifier les contrôles et d'autre part renforcer le cadre normatif, notamment en

instaurant des sanctions réellement dissuasives face aux manœuvres des banques

**Afin d'aider les victimes à faire valoir leurs droits, l' UFC-Que Choisir :**

**- Met à leur disposition, en libre accès, un outil sur la conduite à tenir en cas de fraude, deux lettres types de réclamation « Fraude à la carte bancaire – Contestation de l'utilisation d'un code 3d Secure » ainsi que « Fraude à la carte bancaire – Demande de remboursement » ;**

**- Rappelle que son réseau d'associations locales peut les accompagner ;**

**- Encourage les victimes à lui signaler toutes fraudes non-indemnisées à l'adresse [fraudebancaire@que-choisir.org](mailto:fraudebancaire@que-choisir.org) ou par un formulaire dédié.**

## SANTÉ, IDÉES VRAIES, IDÉES FAUSSES

Un guide pour savoir enfin à quoi vous en tenir en matière de santé !

**NOUVEAU**



**NOUVEAU**

**30 €**

+ 4,95 € de frais de traitement et d'envoi pour la France métropolitaine

Soit un total de 34,95 €

**COMMANDEZ-LE**

312 pages, format 19x25cm

### SANTÉ, IDÉES VRAIES, IDÉES FAUSSES, c'est :

- ✓ 312 pages illustrées tout en couleurs.
- ✓ Tous les domaines de la santé : médicaments, traitements, prévention, maladies, symptômes, hygiène de vie, nutrition...
- ✓ Une mine d'informations 100% fiables, rigoureusement recoupées, pour démonter les idées reçues, rétablir les faits exacts, et répondre à vos interrogations.
- ✓ De multiples conseils simples et pertinents pour prendre soin de vous.
- ✓ Des encadrés pour approfondir vos connaissances et un index facile à consulter.
- ✓ Un grand format 19 x 25 cm très pratique à garder à portée de main.

Cliquez ici

### Votre nouvel allié santé !

#### Halte aux idées reçues : démêlez le vrai du faux !

- Obtenez des réponses claires à vos interrogations en matière de santé.
- Bénéficiez d'informations fiables et de conseils précieux.
- Repérez les allégations infondées et les préjugés dangereux.

# « Les contrats de fourniture d'énergie »

Emission RCF : enregistrement du 23 septembre 2022

La hausse des prix de l'énergie est une préoccupation majeure de cette fin d'année. Récemment, le gouvernement a annoncé que, dans le cadre de la poursuite du bouclier tarifaire, l'augmentation du prix de vente du gaz et de l'électricité serait plafonnée à 15 % pour éviter de mettre les ménages en difficulté.

Assurément, la recherche d'un contrat avantageux par les consommateurs est question récurrente dans notre association. Mais est-il encore possible de trouver un bon contrat à ce jour ? Avant tout, il faut rappeler que les dernières annonces du gouvernement concernant le plafonnement des prix de l'énergie ne concernent que les tarifs réglementés du gaz et de l'électricité. Les autres contrats pour les particuliers ne sont donc pas concernés.

Vous avez certainement entendu ces dernières semaines dans les médias les annonces de plusieurs fournisseurs d'énergie indiquant à leur client qu'ils ne pourraient plus honorer leurs obligations dans les conditions prévues dans les contrats. Les offres des fournisseurs alternatifs ne sont plus forcément compétitives. À titre d'exemples, les prix chez Mint Energie sont 111 % plus chers que le prix du tarif réglementé, +84 % pour Ohm energie ou encore +77 % pour SELECTRA. Au cours de l'été, les fournisseurs Leclerc Énergie ou Bulb s'étaient retirés du marché, tandis que Cdiscount refusait toute nouvelle souscription.

Dans ces conditions, ces fournisseurs conseillent à leurs clients de retourner chez EDF au tarif réglementé. En effet, la tarification réglementée semble être la plus à même de fournir de l'énergie à un tarif raisonnable. Actuellement, comme le confirme le médiateur national de l'énergie il est probablement préférable de retourner vers le tarif réglementé. Il faut regarder son contrat et comparer les prix.

**Attention, si un retour au tarif réglementé est possible pour l'électricité, cela n'est plus possible pour le gaz.**

Petite piqûre de rappel, depuis novembre 2019, il n'est plus possible de souscrire un contrat de gaz au tarif réglementé et ce tarif prendra fin le 30 juin 2023. En attendant, les personnes qui continuent à profiter de ce contrat ont tout intérêt à rester sur ce tarif, pour les autres, il faut comparer les offres disponibles, notamment via les comparateurs en ligne de l' UFC QUE CHOISIR ou du médiateur de l'énergie pour trouver un contrat le plus avantageux possible. Il faudra toutefois faire attention aux conditions

tarifaires de l'offre souscrite, car il existe deux types de contrats : les contrats à prix bloqués pendant une certaine durée et les contrats à tarifs indexés. Pour ces derniers, l'indexation peut être redoutable et faire augmenter rapidement le prix du kWh, ce d'autant plus que les calculs de l'indexation ne sont pas toujours clairs et faciles à vérifier. De nombreux consommateurs sans informations particulières de leur fournisseur sur l'évolution importante de leur tarif se sont déjà vu facturer leur consommation au prix fort.

Vigilance donc, même si le médiateur tend à sanctionner les fournisseurs qui n'auraient pas donné une information suffisante sur les offres indexées en cas de litige. Si vous êtes titulaire d'un contrat avantageux, il convient de rester méfiant et notamment de surveiller votre boîte mail, car vous pourriez y découvrir une mauvaise surprise vous annonçant une hausse de votre tarification. En effet, à la manière des opérateurs télécoms, les fournisseurs d'énergie peuvent modifier le prix des contrats en informant le consommateur par écrit 1 mois avant.

**Qu'en est-il des contrats heures creuses et pleines pour l'électricité ?**

Pour rappel, dans ce type de contrat, il y a 16 heures pleines et 8 heures creuses. Les heures creuses ne sont pas partout les mêmes, car elles varient selon la commune de résidence. Ce type de contrat n'est d'ailleurs pas forcément avantageux pour tout le monde et tout dépend de votre mode de vie et de vos appareils. Pour que cela soit intéressant, il faut pouvoir déplacer un maximum de sa consommation aux horaires les moins chers, avec un minimum de 50 %, car sinon il n'y aura aucun gain voire un surcoût.

La bonne nouvelle dans tout cela est que c'est votre nouveau fournisseur qui s'occupe de résilier votre ancien contrat. Le changement s'opère ainsi en une quinzaine de jours le plus souvent. Il n'existe pas de pénalité d'engagement, donc même si vous avez une offre sur 2-3 ans, vous pouvez la résilier sans risque de devoir payer des frais de résiliation anticipée. Vous pourrez ainsi facilement changer de fournisseur en fonction de l'évolution des tarifs.

**Si malgré tout vous connaissez des difficultés pour régler vos factures d'énergie, n'oubliez pas qu'il est possible de demander des aides auprès des collectivités ou négocier un échelonnement avec votre fournisseur.**

## Bois de chauffage : attention aux sites de vente en ligne



***A l'automne, méfiez-vous des sites illicites commercialisant bois de chauffage, granulés ou pellets. L'argent est débité, mais la marchandise n'est jamais livrée.***

La période de renouvellement des stocks de bois de chauffage a démarré. Face au risque de pénuries et à la flambée des prix qui n'épargne pas ce secteur, nous conseillons aux consommateurs souhaitant s'équiper sur Internet de redoubler de vigilance. Le contexte économique moribond, facteur de profits pour les escrocs, augmente la probabilité d'atterrir sur un site frauduleux. Ce type de piège n'est pas nouveau mais continue de sévir. Les témoignages sur le

forum de Quechoisir.org et ceux des consommateurs sollicitant l'aide de nos associations locales le prouvent.

Les sites web en question promettent non seulement une livraison rapide mais aussi des produits à bas prix pour attirer le chaland. L'internaute paie le montant de la commande. Son compte bancaire est débité, mais il ne reçoit jamais le bois, les granulés ou autre matériel de chauffage désiré. Le soi-disant vendeur devient injoignable, laissant la victime sans recours.

### LES BANQUES REFUSENT DE REMBOURSER

Parmi les témoignages que nous avons reçus mais aussi les alertes que l'on peut dénicher en ligne lorsque l'on se renseigne, plusieurs noms de sites émergent. Certains sont désormais fermés (Anas-boisbuches.com, Laboutique-dubois.com...) mais d'autres sont encore actifs (Bois-ecologique.com, Bois-energie-plus.com...), Les consommateurs abusés par ces sites ont généralement effectué des commandes de plusieurs centaines d'euros, voire de plus de 1 000 €. Monsieur D. en a fait l'amère expérience, en achetant des granulés de bois de chauffage pour un montant de 1 500 € sur Bois-energie-plus.com. Il n'a jamais rien reçu, et ses demandes de remboursement ont échoué.

Méfiance quand tous les produits sont vendus au même prix avec des promotions équivalentes.

Car en plus de se faire escroquer, les internautes sont confrontés au refus d'indemnisation de leur banquier, qui argue généralement ne pas restituer les sommes issues d'un paiement autorisé par son client tel un paiement en ligne ou un virement malgré les plaintes déposées au commissariat.

La plupart des victimes évoquent un paiement par virement bancaire. Les sites fallacieux que nous avons

consultés réclament en effet un tel mode de versement, Les comptes bancaires à alimenter se présentant sous des noms de personnes ou de société et des IBAN différents, domiciliés en France ou à l'étranger (en Espagne notamment).

**Méfiance aux livraisons  
rapides et aux produits  
à bas prix**

### NOS CONSEILS

Vous avez commandé du bois ou des granulés de chauffage, et la livraison tarde. Au bout de 30 jours d'attente, vous êtes en droit de réclamer le remboursement de votre commande au vendeur. Malheureusement, les sites frauduleux sont généralement injoignables et s'envolent avec l'argent. Les chances pour que votre banquier accepte de vous rembourser sont faibles, mais cela ne doit pas vous empêcher de l'alerter et de lui réclamer un tel dédommagement ainsi que de déposer plainte au commissariat.

Au moment de passer commande pour du bois de chauffage, prêtez attention aux détails, car certains sites sont très bien maquillés et ne comportent pas de faute d'orthographe. Méfiez-vous des prix très concurrentiels, des multiples promotions alléchantes et des dates de livraison très proches. Avant de confirmer votre achat sur un site inconnu, vérifiez les avis en ligne le concernant. Les adresses de contenus frauduleux font très souvent, et rapidement, l'objet d'alertes de la part des internautes abusés.

Si votre navigateur Internet vous déconseille de vous rendre sur un site, mentionnant par exemple que « des individus malveillants tentent peut-être de subtiliser vos informations personnelles... », fiez-vous à cet avertissement et rebroussez chemin.

Enfin, le paiement par virement, avec obligation de prouver la confirmation de l'opération bancaire avant de recevoir sa commande, doit vous alerter. Les parcours d'achat en ligne sur des sites de confiance ne nécessitent pas de tels procédés détournés.



# La garantie commerciale

Emission RCF : enregistrement du 22 juillet 2022

**La garantie commerciale permet de vous faire rembourser, de remplacer ou de réparer un produit acheté (appareil électroménager, voiture, fauteuil...). Elle est proposée librement par le vendeur ou le fabricant, et elle est depuis le début d'année mieux encadrée par la loi. Cette garantie peut prendre différents noms : garantie conventionnelle, garantie contractuelle, garantie constructeur, garantie fabricant, d'extension de garantie, d'échange à neuf...**

L'exemple courant est la fameuse garantie de 3 mois proposée par les garages pour la vente de véhicule d'occasion. Mais alors comment le contenu de la garantie commerciale est-il fixé ? Son contenu est fixé librement par le professionnel. Ainsi, la garantie commerciale peut couvrir une ou plusieurs des situations suivantes :

- Le remboursement de votre achat,
- La réparation du bien défectueux,
- Le remplacement du bien en panne,
- Ou encore une prestation de tout autre service en relation avec le bien.

Contrairement à ce qui est parfois pensé, comme le professionnel en fixe librement les conditions, elle ne couvre pas nécessairement toutes les pannes ou l'ensemble du coût des réparations.

Par exemple, elle ne peut couvrir que le prix des pièces à remplacer, le prix de la main-d'œuvre, mais pas le prix du déplacement d'un professionnel à domicile.

Certaines pièces peuvent donc être couvertes par la garantie sur des périodes plus ou moins longues.

L'intérêt de la garantie commerciale est donc de proposer au consommateur une garantie qui va couvrir le bien acheté au-delà de ce que pourraient permettre les garanties légales, par exemple en termes de durée ou encore selon la cause du problème comme le vol ou une mauvaise manipulation. Pour pouvoir s'en servir, encore faut-il, que le consommateur soit informé de l'étendue de cette garantie ? Pour ce faire, toutes ces conditions doivent obligatoirement figurer dans un contrat de garantie remis par le vendeur (ou le fabricant) et signé par le client.

Ce contrat doit notamment donner les informations suivantes :

- le contenu de la garantie et pannes ou prestations exclues
- les informations nécessaires à sa mise en œuvre
- son prix
- sa durée, zone géographique couverte.

- le nom et l'adresse du vendeur ou du fabricant

Si le prix doit être indiqué, c'est donc que la garantie peut être gratuite ou payante. Les garanties payantes sont souvent proposées sous la forme d'extension de garantie, dont les vendeurs d'électroménager notamment aiment vous vendre les mérites.

La garantie commerciale ne doit toutefois pas se confondre avec des assurances. C'est par exemple le cas quand les opérateurs de téléphonie ou les vendeurs peuvent proposer de payer une cotisation pour faire remplacer votre téléphone en cas de panne ou de vol. Cela existe également lors des achats de véhicule d'occasion. S'agissant d'assurances, la aussi les sinistres couverts sont limités ainsi que les prises en charge.

Il est très important de garder à l'esprit que la garantie commerciale n'empêche pas l'application des garanties légales, comme la garantie légale de conformité ou encore celle des vices cachés. Ainsi, une prise en charge via l'une de ces garanties peut parfois être demandée quand la garantie commerciale ne s'applique pas.

Il peut également apparaître des difficultés dans la prise en charge du bien par le vendeur ou le fabricant. Il faut en effet bien respecter les termes du contrat sur les conditions de réparation ou d'apport de la preuve de la panne.

Pour bénéficier de la garantie commerciale, il est presque indispensable de pouvoir justifier son achat. Il faut donc conserver avec attention ses tickets de caisse, sa facture ou le bon de livraison. Concernant les tickets de caisse, le mieux est d'ailleurs d'en faire une copie pour éviter qu'il ne devienne illisible avec le temps.

En cas de réparation d'un bien sous garantie commerciale, toute période d'immobilisation du bien d'au moins 7 jours calendaires, y compris les jours fériés ou chômés, s'ajoute à la durée restante de la garantie.

Par exemple, si votre vendeur garde votre télévision pendant 8 jours, votre garantie qui devait terminer le 6 septembre 2022 se terminera le 14 septembre 2022.

**Si le vendeur refuse d'appliquer les conditions de la garantie, la première chose à faire est de le mettre en demeure de s'exécuter par une lettre recommandée avec accusé de réception avant d'envisager toute autre démarche comme consulter un médiateur ou une association de consommateurs.**

# Les bénéfices indirects de l'agriculture biologique

Le bio est plus cher que le conventionnel pour de nombreuses raisons : rigueur des normes pour l'élevage animal, coût lié à la création d'emplois agricoles supplémentaires et à la garantie pour les producteurs d'un revenu équitable et suffisant, etc. Il y a aussi des coûts supportés par les consommateurs de bio qui ne sont jamais pris en compte et qui, pourtant, bénéficient à la société. L'ensemble de ces bénéfices sont appelés, en économie, des externalités positives.

## Mais qu'entend-on par externalités positives ?

C'est l'influence non marchande de l'activité d'un individu ou d'une entreprise. C'est donc un impact qui n'est ni visible, ni mesurable directement par le consommateur.

## Quels sont les domaines, où se manifestent ces externalités ?

Ils sont nombreux et j'en exposerai trois principaux : l'eau, la santé et la biodiversité.

De très nombreux travaux scientifiques ont montré que le bio induit des économies de coûts de traitement de l'eau pour les pollutions aux nitrates et aux pesticides. Les coûts totaux dus à ces pollutions sont estimés entre 1 et 1,5 milliards d'euros par an en France. Ainsi, la facture d'eau des Français s'alourdit d'environ 10% à cause des pollutions dues à l'agriculture conventionnelle. L'agriculture biologique permet de réduire ce surcoût.

La réduction des risques dus à l'utilisation de pesticides pour la santé des agriculteurs et des consommateurs est également une externalité. Les produits bio ont des teneurs en résidus de pesticides et métaux lourds significativement bien plus faibles que les produits conventionnels. Par voie de conséquence, manger bio abaisse les coûts de l'assurance maladie. Les coûts induits par l'utilisation des pesticides sont difficiles à établir. Des estimations ont montré que, en France, l'agriculture bio permet d'économiser de 50 à 250 euros/ha/an en réduisant les décès dus aux cancers liés aux pesticides. De surcroît, l'évitement de ces cancers permet aux personnes qui n'en sont pas atteintes de bénéficier d'un mieux-être inestimable, dont le bénéfice est difficilement quantifiable, mais pourtant bien réel.

Le secteur des pesticides coûterait ainsi deux fois plus cher aux citoyens qu'il ne rapporte aux firmes qui les fabriquent et les commercialisent. Pourtant, tout indique que ce système bien huilé a encore de beaux jours devant lui.

Les externalités du bio s'exercent aussi sur la biodiversité, que ce soit pour éviter les pertes dues à l'impact des pesticides sur les poissons et les oiseaux, pour augmenter les services de pollinisation ou le stockage de carbone organique dans les sols. Toutes ces externalités du bio permettent à la société de gagner, selon les estimations et le contexte, entre 80 et 170 euros/ha/an.

En conclusion, tous ces chiffres montrent bien qu'une généralisation de l'agriculture biologique permettrait de réaliser des économies substantielles dans de nombreux domaines. Ce qui plaide en faveur d'une rémunération des services rendus par le bio. Nous regrettons que la tendance soit à en réduire les aides. En effet, la politique agricole commune, la PAC, qui entrera en vigueur en 2023 prévoit la disparition des aides spécifiques à l'agriculture

biologique pour les agriculteurs déjà convertis, appelées « aides au maintien ». De

220 euros de soutien à l'hectare par an en moyenne, les agriculteurs bio passeront à 70 euros, ce qui représente une baisse de 66% de leurs subventions.

**Les consommateurs de produits bio consentent à payer plus chers leur nourriture, d'abord, il est vrai, pour leur bien-être personnel. Mais, ce faisant, ils permettent à l'ensemble des consommateurs de payer moins cher leur eau, de réduire les coûts sociaux de la santé, de prévenir le saccage de la planète. Si les agriculteurs bio étaient aidés au même niveau que les agriculteurs conventionnels, leurs produits seraient moins chers et cela permettrait à une plus large proportion de consommateurs d'en bénéficier. C'est un cercle vertueux que nos ministres de l'agriculture ne semblent pas connaître.**



## Litiges résolus

Notre adhérente était titulaire d'un contrat Astucio auprès de ENI a prix fixe devant prendre fin en octobre 2021. Le 23 septembre 2021, notre adhérente a reçu un courrier l'informant que malgré la hausse des prix de l'énergie ENI prolongeait son offre tarifaire pendant 1 an supplémentaire automatiquement. Notre adhérente devait donc encore bénéficier du tarif jusqu'au 22 octobre 2022. Or sa facture décembre 2021 a remis en cause ce tarif, car depuis 10 novembre 2021 notre adhérente était facturée à un prix très largement supérieur. De plus sa facture indiquait une échéance du contrat au 10 novembre 2022.

Si le fournisseur d'énergie peut modifier le contrat en suivant les dispositions de l'article L224-10 du Code de la consommation (communication par écrit du projet de modification au moins 1 mois avant la prise d'effet), tel n'était pas le cas dans ce litige, ce d' autant plus qu' ENI avait indiqué que la tarification n'était pas modifiée à l'échéance du contrat.

**Après réclamation de notre association, ENI a reconnu son erreur et a rectifier sa facturation.**

---

Notre adhérent avait commandé sur le site LEROY MERLIN 31 panneaux d'OSB ep 9mm de 250 X 125 cm le 16 octobre 2021 pour un prix de 693,15 €. Cette commande n'a jamais été honorée par l'entreprise malgré la mise en demeure de notre adhérent de livrer les panneaux. Notre adhérent a donc été dans l'obligation de demander la résolution du contrat le 25 février 2022. Le remboursement de sa commande a été effectué le 11 mars 2022.

Dans sa demande de résolution, notre adhérent avait également exposé clairement son intention de demander des dommages et intérêts en raison de la forte hausse du prix de ce type de produit entre le jour de sa commande et le jour de la résolution.

Les services de LEROY MERLIN ont refusé sa demande d'indemnisation complémentaire.

Quand l'inexécution d'un contrat par l'une des parties cause un préjudice à son cocontractant, elle doit l'indemniser de ce préjudice (*article 1217 et suivants du Code civil*).

**Après avoir rappelé cette règle à la société, celle-ci a consenti à indemniser notre adhérent de la différence de prix pour une commande similaire à savoir un peu plus de 400 €.**

---

Notre association est régulièrement sollicitée pour des litiges avec SUPER U à ROCHE LEZ BEAUPRÉ suite à des locations d'utilitaires.

Plusieurs personnes se sont en effet plaintes à notre association en raison des frais que SUPER U souhaite facturer pour des dégradations sur les véhicules.

Dans les derniers dossiers que nous avons eu à traiter, nos adhérents ont contesté être à l'origine des dégradations et ont refusé de signer l'état des lieux de restitution du véhicule.

De plus l'état des lieux de départ est manifestement un document prérempli par le loueur ce qui laisse peu de place au preneur pour faire un examen très attentif du véhicule qu'il prend en location. Il est donc aisé pour SUPER U de tenter d'imputer des dégradations qui étaient déjà présentes avant la location.

Si pour l'un de ces dossiers, SUPER U a annulé sa demande d'indemnisation avant tout paiement; Le second dossier s'avère plus difficile, car malgré une médiation qui a donné raison à notre adhérente sur l'absence de justification de la facturation qui a été prise sur son dépôt de garantie, la société SUPER U n'entend pas suivre les recommandations du médiateur et notre adhérent n'exclut pas d'engager une procédure judiciaire pour faire valoir ses droits dans ce dossier.

**Méfiance donc si vous devez louer un véhicule dans ce magasin.**



## UFC - QUE CHOISIR REGION FRANCHE-COMTÉ

### **BELFORT** AL 901

cité des associations 2 rue JP Melleville  
BP 462  
90008 BELFORT CEDEX  
TEL : 03 84 22 10 91

[contact@belfort.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@belfort.ufcquechoisir.fr)

**Lundi de 14h à 17h** (semaines impaires avec la présence du juriste) hors vacances d'été

**Tous les Jedis de 14h à 17h** hors vacances scolaires

### **BESANCON** AL 251 ( sur rendez-vous)

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon  
TEL : 03 81 81 23 46

[contact@doubs.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@doubs.ufcquechoisir.fr)

**Mardi , Jeudi de 14 h à 18h** **Tous litiges**

(administration , automobile, copropriété, électricité, gaz, téléphone.....)

**Vendredi de 14 h à 17 h** **Banque et assurances**

### **DOLE** AL 381

27 rue de la Sous-Préfecture  
39100 DOLE  
TEL : 03 84 82 60 15

[contact@jura.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@jura.ufcquechoisir.fr)

Permanences : 3A Avenue Aristide Briand - La Visitation  
salle N° 3

**Le Lundi de 17h à 19h ou tous les jours sur RDV à la Maison des Services de Tavaux**

### **VESOUL** AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX  
TEL : 03 84 76 36 71

[contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr)

**Contact uniquement sur rendez-vous par message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71**  
( Réponse sous 48H )

### **MONTBELIARD** AL 251 ( sans rendez-vous)

52 rue de la Beuse aux loups  
25000 Montbéliard  
TEL : 03 81 94 52 64

**Lundi de 9h 30 à 11h30**

**Mardi de 14h à 16h**

[contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr](mailto:contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr)

**Consulter notre site internet en  
cliquant ou copiant  
le lien ci-dessous**

<https://doubs.ufcquechoisir.fr>

**Votre adhésion n'est pas le prix d'un service mais le soutien à un mouvement dont l'un des objets est de faire évoluer la législation et la jurisprudence vers une meilleure protection des consommateurs**

**Pour adhérer veuillez contacter votre association locale**