

## Le mot du président

Nous vivons une période dramatique, et mes pensées vont d'abord aux victimes du SARS-COV-2 et à leurs familles. Comment ne pas évoquer, en outre, les importantes conséquences de cette épidémie sur notre vie sociale ? Ainsi, en termes d'affluence, nos deux réunions publiques récentes (perturbateurs endocriniens, arnaques sur internet) n'ont pas eu tout à fait le succès escompté malgré un strict respect des "mesures barrières". Ceci nous a amenés, avant même que la décision d'un nouveau confinement ne soit annoncée, à repousser la conférence-débat "traitement des déchets" initialement prévue le 24 novembre : nous espérons être en mesure de l'organiser au printemps prochain.

En attendant, nous voici à nouveau confinés : provisoirement, nous ne pouvons plus recevoir de consommateurs au sein de nos différentes antennes, y compris les quatre antennes tout récemment créées (Chatillon sur Chalaronne, Lagnieu, Péronnas, Priay) qui viennent s'ajouter aux huit préexistantes (Bourg en Bresse, Culoz, Ferney-Voltaire, Montluel, Nantua, Oyonnax, saint Genis Pouilly, Valserhône) pour améliorer notre maillage du département.

Malgré ce contexte difficile, l'UFC Que Choisir de l'Ain reste entièrement mobilisée. N'hésitez pas à nous solliciter par téléphone (04 74 22 58 94) et par courriel ([contact@ain.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@ain.ufcquechoisir.fr)).

Notre disponibilité se voit d'ailleurs récompensée : notre association a franchi le cap des 1000 adhérents, nos bénévoles en sont très fiers et remercient celles et ceux qui nous font ainsi confiance.

Plus que jamais, prenez soin de vous et des autres, soyez prudents et vigilants !

**Daniel Mesplès**

PS : Restez au courant de notre actualité, consultez régulièrement notre site internet :

<http://ain.ufcquechoisir.fr/>

## Les fournisseurs d'énergie battent les records de plaintes.

Selon le médiateur national de l'énergie, les litiges concernant les énergies (gaz, électricité, panneaux solaires...) ont augmenté de 35% sur un an (22800 plaintes). Le plus souvent, ils ont pour objet des problèmes de facturation, des erreurs d'identification de compteur, des changements forcés de fournisseurs, des coupures sans justification, le démarrage avec pratiques agressives...

Notre association locale a traité depuis le début de l'année une quarantaine de litiges concernant l'énergie. Un exemple : Monsieur R. a choisi en août 2017 E. comme fournisseur d'électricité avec un prélèvement mensuel de 41€. En août 2019 sa mensualisation passe à 54€, le mois suivant à 60€ et en décembre 2019 à 80€. Certes sa consommation a légèrement augmenté, mais rien ne justifie le doublement de ses mensualités.

Malgré de nombreux échanges de notre adhérent avec son fournisseur d'énergie, aucun interlocuteur n'a pu expliquer la méthode utilisée pour le calcul du montant des sommes prélevées (méthode paraissant donc résulter d'algorithmes très mystérieux !)

Monsieur R. a fini par s'adresser à notre association locale, mais malgré nos relances, nous n'avons pas avancé sur ce dossier. Les réponses de E sont toujours peu précises, promettant une régularisation qui ne vient jamais. Le dossier est désormais entre les mains du médiateur national de l'énergie. Un de plus !

**Joëlle Boissy**

## Activités : le plein d'énergie et de projets

Notre installation dans les nouveaux locaux de la MCC est terminée. Tous les petits problèmes d'aménagement de bureau, de téléphonie et d'internet sont résolus.

Et nous venons juste de dépasser le millier d'adhérents. Environ 60 % de nos adhérents sur une année renouvellent leur adhésion l'année suivante. Ce chiffre est très satisfaisant même si nous aimerions le voir plus élevé encore : les renouvellements constituent autant d'indices de satisfaction de la part des adhérents et autant de sources de satisfaction pour nos bénévoles qui ne comptent pas leurs efforts pour aider les consommateurs, les représenter, les informer.

Nous allons signer prochainement un contrat de partenariat avec Radio B. Nous enregistrerons sur cette antenne une chronique mensuelle qui permettra aux auditeurs de mieux connaître nos actions. Retrouvez nous sur Radio B le 3e mardi de chaque mois à 7h55, 8h55 et 12h55, ou sur notre site internet pour le podcast de l'émission.

Nous avons participé à la « Rentrée des associations » de Bourg en Bresse le 12 septembre. Notre stand, bien placé à l'entrée du forum, a connu malgré la chaleur un vif succès et nous a permis de répondre à de nombreuses demandes de renseignements.

Les 2 conférences débats organisées ce trimestre ont connu une fréquentation plutôt décevante en raison du contexte sanitaire peu incitateur. Vous en trouverez des résumés dans cette Lettre Ain Conso, avec des liens permettant d'accéder par internet à des comptes rendus plus étoffés.

Notre partenariat avec la gendarmerie va se poursuivre, des réunions publiques sont envisagées à Oyonnax, Belley, Hauteville...

Le re-confinement retarde le démarrage de nos nouvelles permanences (Péronnas, Châtillon-sur-Chalaronne, Lagnieu, Priay) : comme nos autres antennes, ces sites sont provisoirement inaccessibles pour nos bénévoles, mais les consommateurs en difficulté peuvent nous solliciter par mail ([contact@ain.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@ain.ufcquechoisir.fr)) et/ou par téléphone (04 74 22 58 94). Bien entendu, nous espérons pouvoir reprendre nos activités en présentiel au plus vite..

**Joëlle BOISSY**

## Conférence-débat

### « Les perturbateurs endocriniens »

Le 10 septembre 2020

Le conférencier, Philippe Perrin, **éco-infirmier**, est fondateur de l'association SERA (Santé-environnement en Auvergne-Rhône-Alpes) dont le but est de sensibiliser le public, les professionnels et les médias aux risques de la pollution et de la dégradation de l'environnement sur la santé.

Il nous explique que les perturbateurs endocriniens sont très dangereux : largement présents autour de nous, ils agissent subtilement, même à très faibles doses, et potentiellement sur plusieurs générations : c'est le cas du Distilbène prescrit entre 1955 et 1977 à des femmes enceintes dont la descendance présente un taux important de cancers du sein et de malformations. Dès 1991, à l'occasion de la conférence de Wingspread, des scientifiques alertaient le monde sur le grand nombre de produits chimiques concernés et sur leur importante nocivité.

**Ces substances agissent sur le système hormonal** (ou système endocrinien) et sont susceptibles par exemple de perturber la formation de l'embryon, le développement de l'enfant, le déroulement de la puberté. On les accuse d'être responsables d'autisme. Chez l'adulte, elles pourraient provoquer ou accentuer des problèmes de thyroïde, une obésité, un état dépressif, une maladie d'Alzheimer, une maladie de Parkinson, du diabète, des cancers (du sein, des testicules, de la prostate, etc.)

Au banc des accusés, les phtalates omniprésents dans notre environnement, les PCB (polychlorobiphényles), les HAP (hydrocarbures aromatiques polycycliques), le Bisphénol A, les métaux lourds, etc. Le plastique contient beaucoup de perturbateurs endocriniens. Ils sont souvent d'origine synthétique, mais on en trouve dans une moindre mesure à l'état naturel comme la formononétine dans le soja, par exemple, à consommer avec modération.

**Ces perturbateurs endocriniens sont présents dans de nombreux produits d'usage quotidien comme les cosmétiques (certains dentifrices, déodorants corporels, gels douches, crèmes pour les mains, vernis à ongles, produits de maquillage, parfums...), les pesticides (pour le jardin, les plantes d'intérieur, les anti-puces, les anti-poux, anti-acariens...), on les trouve aussi dans la sphère alimentaire (certains poissons, additifs, produits transformés et ultra transformés, emballages plastiques), les médicaments, les équipements de la maison, la décoration, les jouets, les vêtements neufs, etc.**

Ainsi, le consommateur doit être attentif et scruter la liste des ingrédients dans l'alimentaire, privilégier les produits bio, les produits simples, les labels officiels, les emballages en verre, bien aérer son habitation, etc.

Les perturbateurs endocriniens sont donc très dangereux pour notre santé et pour l'environnement. Ils sont désormais très étudiés ce qui permet de comprendre l'origine ou la multiplication de nombreux problèmes de santé : à l'avenir, on pourra lutter contre le phénomène de plus en plus efficacement avec l'aide de chaque consommateur...

Vous pourrez accéder à un compte rendu encore plus détaillé de cette conférence en cliquant sur le lien suivant :

<https://cloud.ufc-quechoisir.org/index.php/s/6qqfGmk3etdJWTO>

Didier Charnay

## 1<sup>ère</sup> réunion publique de l'UFC-Que Choisir de l'Ain avec le groupement de gendarmerie de l'Ain,

le 15 octobre 2020 à Bourg-en-Bresse

### « Arnaques sur internet, fraudes à la carte bancaire et autres escroqueries... »

Avec 5 000 plaintes par mois en France, 500 par an dans l'Ain et 1,1 millions de cartes bancaires compromises par an dans notre pays, la cybercriminalité est l'affaire de tous.

Deux gendarmes, le Capitaine Laurent CIURARIU et l'Adjudant Daniel ALVES de la BDRIJ (Brigade départementale de renseignement et d'investigations judiciaires) nous présentent les fraudes les plus courantes en apportant des explications détaillées, parfois illustrées de petites vidéos humoristiques et instructives, en insistant sur les mauvaises habitudes, les gestes à ne pas faire et l'attitude responsable à avoir.

Ils nous mettent en garde vis à vis des techniques de piratage de nos mots de passe et coordonnées bancaires. **Mieux vaut utiliser des codes complexes, en changer régulièrement, ne jamais donner ses coordonnées bancaires en ligne, être prudent lors des achats et paiements en ligne, se méfier des courriels douteux, etc.**

Une attention toute particulière est préconisée vis-à-vis des chevaux de Troie : le cheval de Troie est un programme malveillant, installé à l'insu de l'internaute lors du téléchargement d'un logiciel sur un site non fiable. Il permet au pirate de contrôler l'ordinateur et de récupérer les données sensibles. Mieux vaut ne télécharger de logiciels que sur les sites officiels des éditeurs.

Entre autres conseils très utiles, les deux intervenants nous mettent aussi en garde contre les propositions (de plus en plus fréquentes sur internet) de placements censés rapporter très gros : diamants, actions, or, vin, crypto-monnaies, etc. Il ne faut pas perdre de vue que ce qui est supposé rapporter vite et beaucoup est le plus souvent frauduleux : les voleurs soutirent de l'argent avec de belles promesses puis disparaissent dans la nature.

A la suite des gendarmes, Pascal Chenot, conseiller-litiges à l'UFC-Que Choisir de l'Ain prend la parole et nous présente deux exemples d'arnaques très démonstratifs.

**Le 1<sup>er</sup> cas est celui d'un internaute qui passe commande pour 25 € sur un site marchand très connu. Il reçoit alors un courriel lui signalant qu'il a malencontreusement été débité deux fois et l'invitant à fournir ses coordonnées bancaires afin d'être remboursé. Il s'exécute mais, le lendemain, il a la mauvaise surprise de découvrir sur son compte un prélèvement frauduleux de 1200 euros. La banque refuse de le rembourser, invoquant sa négligence. Quelques mois plus tard, dans des circonstances comparables, le même consommateur est à nouveau victime d'un prélèvement frauduleux de 1000 €, mais cette fois-ci la banque le rembourse car entre-temps la législation a évolué : elle oblige désormais les banques à rembourser si, lors d'une transaction en ligne, un système plus performant que l'obsolète 3D-Secure n'a pas été mis à disposition de l'internaute (ce qui est le cas).**

**Le 2<sup>e</sup> cas est celui d'un internaute qui répond à une annonce pour une voiture de luxe vendue par un professionnel allemand à un prix très intéressant. Après virement du montant demandé, la fausse entreprise disparaît : l'internaute ne verra jamais la voiture.**

Vous pourrez trouver des photos et un compte rendu plus détaillé de cette réunion publique en cliquant sur le lien suivant

<https://cloud.ufc-quechoisir.org/index.php/s/VxwhO9OuBwqDxUp>

Didier Charnay