

Le mot du président

Avec l'amélioration actuelle de la situation sanitaire s'ouvrent pour nous des perspectives de normalisation progressive de nos activités :

- ré-ouverture de la plupart de nos permanences envisagée à la rentrée de septembre avec possibilité de recevoir à nouveau en présentiel les consommateurs qui le souhaitent (le traitement de litiges « en ligne » et les échanges par téléphone resteront bien sûr des options disponibles) ;

- participation de l'UFC-Que Choisir de l'Ain au Forum des associations à Oyonnax le 4 septembre : venez nombreux nous rencontrer sur notre stand, nous faire part de vos attentes et vous renseigner sur les diverses possibilités d'exercer au sein de notre structure des activités bénévoles ;

- également à Oyonnax, le 21 octobre à 18H, nous vous recevrons à Valexpo (88 cours de Verdun) pour une nouvelle réunion publique en partenariat avec le Groupement de gendarmerie de l'Ain sur le thème : « Arnaques sur internet, fraudes à la carte bancaire et autres escroqueries ».

Bien sûr, d'autres projets vont pouvoir prendre forme au fil du temps, ne manquez pas de vous tenir informés en consultant régulièrement la page « agenda » de notre site internet [ICI](http://ain.ufcquechoisir.fr).

Mais avant tout, que chacune et chacun profite pleinement de la période estivale : souhaitons que celle-ci nous ramène la sérénité qui nous a tant manqué ces derniers mois.

Chères adhérentes, chers adhérents, chers bénévoles, bonnes vacances, prenez soin de vous, rendez-vous à la rentrée !

Daniel Mesplès

[http://ain.ufcquechoisir.fr/](http://ain.ufcquechoisir.fr)

Activités de l'association

Malgré la réduction des contraintes liées à la pandémie, toutes nos activités en présentiel n'ont pas encore pu reprendre, pour diverses raisons : certains de nos bénévoles nous ont fait part de leur démotivation, d'autres ne souhaitent reprendre qu'en septembre, quelques uns de nos locaux dans le département ne sont pas encore accessibles...

En revanche, le traitement des litiges en ligne continue. Et notre secrétaire est toujours disponible pour répondre à vos demandes et pour vous conseiller. Elle peut aider toute personne ne disposant pas d'internet à faire un dossier pour s'inscrire à la campagne « Énergie moins chère ensemble »

**Notre association s'accorde
des vacances du 2 au 22 août 2021**



Achat hors EU : surprise, surprise

Monsieur L. commande à un musée anglais divers objets pour un montant total de 138 livres sterling (environ 160 euros) dont 15 livres de frais de port par la société U. La veille de la livraison M L. reçoit un message du transporteur lui demandant de verser 139,40 euros de frais ainsi détaillés

- 29 € de frais gouvernementaux
- 92€ de frais de courtage et
- 18,40€ de TVA (20 % sur les frais de courtage).

M L. ne comprend pas ces frais et s'inquiète de voir ainsi le montant de son achat doubler. Il s'informe, par mail, auprès de l'association locale UFC-Que Choisir de l'Ain. Nous lui répondons par retour que l'entreprise U. est coutumière de ces pratiques et qu'il faut - avant de payer - s'informer auprès des douanes. La livraison est retardée.

Rappelons :

- qu'à partir du 1er juillet 2021, l'Union Européenne (UE) rend obligatoire le paiement de la TVA sur tout achat en ligne hors UE. Cette taxe est payée à la commande par le consommateur ou à la livraison. Dans ce dernier cas, le transporteur avance le montant qu'il récupère à la livraison : ayant engagé un travail (papier, temps...), il peut facturer des « frais de dossier » ou « frais de douane » dont le montant est libre. (Il convient alors de comparer les différents transporteurs avant l'achat.)

- Pour renoncer à un achat hors UE, bien lire les conditions générales de vente pour savoir à quel pays s'applique le contrat de vente (pays du vendeur ou pays de l'acheteur). Si aucune indication n'apparaît dans les CGV, ce sont les lois du lieu où réside le vendeur qui s'appliquent.

- En résumé, un transporteur peut réclamer **des droits de douane et de TVA** sur le montant de la commande (droit de douane et de TVA aussi appelés frais de dédouanement, le transporteur les verse au fisc à la place du consommateur); mais aussi **des frais de dossier** (également nommés **frais de douane**); peuvent s'ajouter **des frais de port** (coût du transport, très variable d'un transporteur à l'autre). Toutes les autres appellations sont fantaisistes.

Conseil : bien se renseigner sur le site des douanes, avant tout achat hors UE.

Paiement par carte bancaire : une meilleure protection

Depuis le 15 mai 2021, lors d'un paiement à distance, la procédure de vérification de l'identité d'un client payant avec sa carte bancaire est renforcée.

La banque doit vous demander au moins 2 éléments d'identification parmi les 3 prévus par Bruxelles soit

- une donnée connue de vous seul = mot de passe, code PIN, réponse à une question secrète.
- l'utilisation d'un mobile, ou d'un ordinateur utilisé par vous seul.
- une caractéristique personnelle = empreinte digitale, reconnaissance vocale ou biométrique.

Concrètement, pour tous paiements supérieurs à 30 euros, saisir un code temporaire envoyé par la banque par SMS sur le mobile (= système 3D Secure) n'est plus suffisant. Il faut en plus, désormais, télécharger sur son mobile, une application propre à la banque et activer une fonctionnalité qui lui est spécifique (exemples : SécuriPass pour le crédit agricole, Certicode Plus pour la banque postale). Pour confirmer une transaction, il faut ouvrir l'application grâce à un code secret personnel ou avec l'empreinte digitale.

Pour les zones non couvertes par un réseau mobile et pour les clients ne disposant pas de mobile, d'autres moyens d'identification sont prévus, à voir avec sa banque.

L'authentification forte va aussi s'appliquer si vous vous connectez à votre espace personnel pour réaliser un virement, une commande de chèque...

Cette directive ne s'applique pas encore à tous les secteurs d'activité, ni aux transactions hors Union Européenne.

L'objectif est de réduire considérablement la fréquence des fraudes sur les paiements à distance (notamment vol des effets personnels ; ou encore « friendly fraud » = utilisation d'une carte bancaire par un proche sans le consentement du titulaire).

En cas de fraude, s'il n'y a pas eu respect de ces nouvelles procédures, la responsabilité de la banque est engagée, elle devra vous rembourser dès réception de votre contestation.

Espérons que nous assisterons, avec cette nouvelle réglementation européenne, à une raréfaction des litiges.

Joëlle BOISSY

A savoir

L'application « [quelproduit](#) » permet de vérifier l'innocuité des produits alimentaires, cosmétiques et ménagers.

Le site « [rapport.conso.gouv.fr](#) » permet de connaître tous les rappels de biens défectueux.

Le site « [HistoVec](#) » permet de connaître l'historique d'une voiture, ce site est réservé aux propriétaires d'un véhicule qui peuvent ensuite partager les informations avec les acheteurs.

Haute Valeur Environnementale (HVE) : un nouveau logo agricole



Né en 2008, du Grenelle de l'environnement, le logo HVE a été voulu par le ministère de l'agriculture et de la transition écologique, par la Fédération Nationale des Syndicats d'exploitants Agricoles (FNSEA).

Ce logo certifie des pratiques respectueuses de l'environnement et de la biodiversité. La certification HVE s'obtient pour une exploitation et non pour un produit comme les autres certifications officielles. Le cahier des charges est peu contraignant, il encourage :

- une utilisation raisonnée des intrants chimiques sans en exclure aucun, sans définir de limites,
- des mesures destinées à préserver ou à renforcer la biodiversité, sans les rendre obligatoires,
- l'économie des ressources en eau sans mettre de seuil.

Pour obtenir la certification HVE, l'entreprise doit obtenir un certain nombre de points pour 4 indicateurs : **la biodiversité sur l'exploitation, la stratégie phytosanitaire, la gestion de la fertilisation et de l'irrigation**. Chaque indicateur est composé d'une série d'éléments, comme le nombre d'espèces animales et végétales sur l'exploitation, la taille des parcelles, le linéaire en haies, la présence de zones humides, de bandes enherbées, de bosquets, l'ampleur des traitements phytosanitaires ou vétérinaires...

Cette certification est une reconnaissance des exploitations dites « raisonnées », ce qui leur permet de bénéficier d'aides de l'État et de la Politique Agricole Commune. C'est un levier pour valoriser la montée en gamme de l'agriculture française, afin de faire face à des importations extérieures moins exigeantes.

Les produits HVE sont toutefois en concurrence directe avec les produits biologiques en ayant beaucoup moins de contraintes de production. Ils sont reconnus par les pouvoirs publics comme aliments durables et /ou de qualité au même titre que le bio, les labels rouges, les AOC-AOP, et le local. Ils bénéficient donc de la loi Egalim, ils seront comptabilisés dans les 50 % exigés dans la restauration collective à partir de 2022.

Retenons que la certification HVE ne garantit pas la qualité d'un produit, mais que l'entreprise productrice veille au respect de la biodiversité, du sol et de l'environnement, c'est plutôt un logo commercial, un moyen pour rémunérer les efforts de certains producteurs.

Joëlle BOISSY

N'oubliez pas la Chronique de l'UFC Que Choisir le 3ème mardi de chaque mois sur Radio B, en direct ou en podcast.

Et... au mois de juin 2021, l'émission Vie Pratique était consacrée à l'UFC Que Choisir... alors vite à vos podcasts !