

Consommons durable Consommons responsable

Une consommation responsable se doit d'être respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux. Ces enjeux sont nombreux, très nombreux : notre santé, notre espérance de vie, la biodiversité, la justice sociale, le réchauffement climatique, l'équilibre géopolitique, etc...

Les actions menées par l'UFC-Que Choisir sont multiples. Elles s'adressent aux consommateurs mais aussi aux entreprises et aux décideurs qui font la société de consommation.

Des combats sont gagnés : abandonnée, la volonté de consigner les bouteilles en plastique, idem l'idée d'interdire les chaudières à gaz ! Et puis, l'aide à la réparation des appareils en panne va, elle, augmenter, encore faudra-t-il qu'elle ne finance que les réparations ponctuelles de biens hors garantie et non pas les biens sous assurances réparations contractuelles (Darty+)...

D'autres combats sont en cours : réduire les fuites d'eau potable, assurer la qualité de l'eau, stopper l'utilisation de certains pesticides, faire disparaître la publicité pour la « malbouffe » ciblant les enfants, imposer le nutriscore, réduire la fracture sanitaire, sécuriser l'approvisionnement des médicaments, interdire le démarchage à domicile non souhaité, lutter contre les clauses abusives dans les contrats, permettre aux consommateurs et usagers de consommer au juste prix...

Hélas, cette liste n'est pas exhaustive, peut être qu'un jour l'UFC Que Choisir fera interdire le Black Friday (vendredi 24 novembre) vu le nombre de fausses promotions qu'il propose, en attendant soyez vigilant pour réaliser de vraies bonnes affaires et devenir un consommateur responsable.

Activités d'automne

Ce début d'automne, comme chaque année, voit les arnaques se multiplier. Nous ouvrons en moyenne un dossier litige par jour, nos permanences font face et l'attente pour rencontrer un conseiller litige est raisonnable.

Nous avons animé un stand pendant les quatre jours du salon de l'habitat à Bourg en Bresse. Nous remercions chaleureusement tous les bénévoles qui ont donné de leur temps ainsi que les quelques adhérents qui ont répondu à notre appel d'aide. Très visible à l'entrée du salon, notre stand n'a pas connu l'affluence escomptée mais il faisait si beau, dehors... Nous avons pu constater que peu de stands affichaient de manière visible le non droit à la rétractation pour les achats sur le salon.

Des intervenants de la Banque de France sont venus dans nos locaux nous informer des obligations des banques commerciales à l'ouverture d'un compte, durant son utilisation et à sa clôture. Le « droit à compte » a été bien détaillé, ce droit ne semble pas être assez utilisé par les ménages concernés. La Banque de France n'intervient pas dans les conflits entre un usager et sa banque, mais elle dispose d'un portail informatique très détaillé pour répondre à de nombreuses questions concernant l'argent, les relations bancaires... à consulter sans modération : www.mesquestionsdargent.fr

Litige : faux conseiller bancaire

Madame B reçoit un appel téléphonique d'un numéro identique ou proche de celui de sa banque. La personne au bout du fil se présente, son nom est dit rapidement et plus clairement qu'il est conseiller bancaire à la banque de Mme B. Il affirme que trois anomalies apparaissent sur le compte bancaire de Mme B dont il donne la référence, et qu'il convient de les vérifier.

Mme B est en confiance, le numéro du téléphone portable est confirmé, le numéro de la carte bancaire est donné par Mme B ainsi que le code. L'interlocuteur lui dit ensuite que pour plus de sécurité il faut détruire la carte bancaire et qu'il passera lui-même le lendemain pour le faire. Effectivement le lendemain un individu se présente et détruit la carte remise en la cassant plusieurs fois, et assure qu'une nouvelle va arriver sous quelques jours avec un nouveau code. Le jour même Mme B consulte son compte, découvre des retraits dont elle n'est pas à l'origine et comprend ses erreurs.

Elle prend rapidement contact avec notre association local UFC-Que Choisir de l'Ain, nous lui conseillons de bloquer son compte, de porter plainte à la gendarmerie, de demander une nouvelle carte bancaire et le remboursement des sommes débitées. Le dossier est devant le médiateur, la banque ne veut pas rembourser, sa cliente est responsable de cette arnaque.

Nos conseils

- **Les banques ne contrôlent pas les comptes de leurs clients, elles sont donc dans l'incapacité de voir des « anomalies » sur les comptes. Ce ne sont jamais de vrais conseillers qui vous téléphonent. Si vous avez besoin d'être rassuré après ce type d'appel, faites vous-même le numéro de votre banque et renseignez-vous.**

- **Les banques ne vous demanderont jamais des informations par téléphone, ni de valider des opérations à distance. Elles vous donneront un rendez-vous au guichet.**

- **Surveillez régulièrement vos comptes bancaires. C'est à vous de voir les « anomalies » et d'appeler votre banque.—**

- **Changez régulièrement vos codes confidentiels d'accès à vos comptes.**

8-26 novembre: semaine européenne des déchets

Un temps fort de mobilisation pour essayer les bonnes pratiques afin de réduire la production de déchets, cette production s'élève actuellement à 590kg par habitant et par an en France. Cette année, l'accent est mis sur la réduction des emballages.

L'UFC-Que Choisir est partie prenante de cette opération. Notre association de l'Ain a été sollicitée par de nombreuses instances qui produisent ou qui gèrent des déchets (Grand Bourg Agglomération, Chambre d'agriculture, syndicat de gestion des boues...) et par d'autres qui veillent à la qualité de l'air ou des eaux. Faute d'un nombre suffisant de bénévoles, nous ne pouvons pas représenter les consommateurs auprès de tous ces organismes, à notre grand regret. Si ces aspects de la consommation vous intéressent : **04 74 22 58 94**

A partir du 8 décembre : un nouvel étiquetage des vins

Avec l'entrée en vigueur du règlement européen 2021/2117, le 8 décembre 2023, l'étiquetage des vins devra apporter les mêmes informations que celui des produits alimentaires emballés, affichant les ingrédients et les valeurs nutritionnelles pour 100 ml.

Tous les vins, grands crus, AOP, champagnes, mousseux, portos...mais aussi tous les vins aromatisés, commercialisés sur le marché européen, en bouteilles, en vrac ou en bib sont tenus à la même réglementation.

Sur l'étiquette physique devra figurer la présence d'allergènes (sulfites, colle à base d'œufs ou de lait), la valeur énergétique de 100 ml de boisson, en plus du cépage, de l'indication géographique, du taux d'alcool et du logo type pour avertir les femmes enceintes.

Les ingrédients et les données nutritionnelles pourront être fournis par un QR Code, c'est-à-dire par une étiquette électronique, dans les 24 langues de l'Union Européenne si le vin est exporté.

Un plus pour les consommateurs qui connaîtront enfin tous les ingrédients qui entrent dans l'élaboration d'un vin. Le règlement européen a pris la peine de définir le mot ingrédient «comme étant toute substance contenue dans le vin, y compris les arômes, les additifs et les enzymes alimentaires utilisés pour la fabrication et encore présents dans le produit fini même sous une forme modifiée ». Le premier ingrédient est bien sûr le raisin, en plus du cépage, nous saurons s'il est enrichi en saccharose (sucre) ou en moût de raisin concentré. Les autres ingrédients sont regroupés sous le nom d'additifs œnologiques, ils doivent figurer avec leurs rôles technologiques :

- les conservateurs et antioxydants : sorbate de potassium, sulfites, dioxyde de soufre...

- les régulateurs d'acidité : acide malique, acide métatartarique, acide lactique, citrique...

- les stabilisants : gomme arabique, acide fumarique, mannoprotéines de levure...

- les gaz d'emballage : argon, dioxyde de carbone...

- les arômes : caramel, résine de pin d'Alep...

au total 23 additifs sont autorisés à ce jour.

Le tableau nutritionnel est plus restreint car il n'y a pas de protéine ni de lipide dans le vin, seulement des sucres.

Les vins produits mais non étiquetés avant le 8 décembre 2023 devront être vendus avec les nouvelles règles. Les vins étiquetés avant le 8 décembre sont exemptés. Chaque cuvée aura son propre QR Code sauf les vieux millésimes.

Cette réglementation correspond à la demande des associations de consommateurs qui l'exigent depuis une quinzaine d'années ! Malheureusement l'autorisation d'énumérer les ingrédients sur une étiquette numérique nuit à l'information des consommateurs, comment scanner le QR Code d'une bouteille quand on est invité ? a-t-on le temps de le faire lors d'un achat en magasin ? Espérons que cette réglementation fasse évoluer la filière vers des techniques de production sans additif car les alternatives physiques existent depuis longtemps et sont utilisées avec succès dans l'élaboration de vins biologiques.

Résilier ses contrats en « trois clics »

Depuis le 1er juin 2023, la loi N°2022-1158 d'août 2022 pour la protection du pouvoir d'achat oblige les entreprises à proposer la possibilité de résilier facilement ses contrats, nouveaux ou anciens, par voie électronique. Sont concernés les contrats à reconduction tacite et les abonnements sans engagement comme les contrats d'énergie (électricité, gaz), les forfaits de téléphonie mobile, les abonnements à des journaux ou revues, les garanties souscrites en complément d'un achat de bien (assurances affinitaires), les polices d'assurances (habitat, auto) Cette loi oblige les entreprises à afficher un bouton « résilier votre contrat » clairement, lisiblement et sans ambiguïté sur l'espace client du consommateur. Pour résilier, il suffit de remplir les informations demandées (nom, prénom, référence contrat,),

une nouvelle page s'ouvre pour vérifier, voire modifier les informations et finaliser en cliquant sur « confirmer ma demande de résiliation ».

La résiliation doit être enregistrée et prendre effet en quelques jours (durée non précisée).

Cette procédure n'exclut pas les modes traditionnels de résiliation, la lettre recommandée avec accusé de réception pour plus de sécurité ou la résiliation en agence. La procédure numérique est plus rapide, plus pratique et gratuite.

Chauffage au bois,

la solution la plus économique

Malgré la hausse des cours des granulés de bois, des bûches densifiées et des bûches traditionnelles, se chauffer au bois reste très compétitif : 100 kWh de pouvoir calorifique (chaleur dégagée par le combustible) revient à moins de 10€ pour les granulés en vrac, 11-12€ pour le fioul domestique et le gaz naturel €, 22€ pour l'électricité. Mais le prix du chauffage dépend pour beaucoup de l'isolation de la maison.

Bien sûr le chauffage au bois est reconnu parmi les plus polluants, il émet en grande quantité des particules fines qui agissent sur la qualité de l'air, sur le réchauffement climatique, sur la santé (asthme, bronchites, cancers du poumon...). Les cheminées à foyer ouvert sont les plus polluantes et les moins performantes, elles sont interdites dans les constructions neuves.

La pollution est due principalement à la qualité du bois utilisé. Les performances des granulés de bois, des bûches densifiées et des bûches traditionnelles sont très variables et dépendent de la nature du bois, du taux d'humidité, du taux de cendre.

Les granulés de bois ou pellets sont issus du compostage de résidus de scierie, sans additifs, ce sont les plus réglementés. Depuis septembre 2023, le taux d'humidité doit être inférieur à 10%, les poussières de granulés dans l'emballage doivent être inférieures à 1% (les granulés doivent être résistants à l'écrasement lors du transport et de l'utilisation), leur pouvoir calorifique doit atteindre 4,6 kWh par kg, le taux de cendre inférieur à 0,7%, coté polluant le taux d'azote doit être inférieur à 0,5%. Les professionnels appliquent ces normes depuis longtemps car elles découlent de la norme ISO 17 225-2.

Les bûches densifiées ou briquettes ont la même origine que les pellets mais pas la même réglementation ! La qualité des bûches densifiées est nettement moins bonne que celle des granulés sur tous les critères suivants : taux d'humidité (entre 5% et 14%), pouvoir calorifique en moyenne 4,5 kWh/kg, les briquettes sont également plus polluantes que les granulés.

Les bûches traditionnelles ont un pouvoir calorifique très variable, il dépend principalement de l'essence du bois utilisé et du taux d'humidité.

A l'achat, la loi oblige le vendeur à préciser la quantité, l'essence du bois, la longueur des bûches et leur taux d'humidité indiqué par l'expression «prêt à l'emploi» lorsqu'il est inférieur à 23% et «à sécher avant l'emploi» s'il est supérieur à 23%. Les bûches étant vendues en volume (m³ ou stère), livrées en vrac, il est très difficile de connaître la quantité réellement livrée.

Il devient urgent que la réglementation évolue, que se développent des certificats de qualité car un bois de qualité est plus performant, moins polluant et donc plus économique pour l'utilisateur. Le label PEFC France assure aux consommateurs que la forêt est gérée durablement, de manière responsable avec renouvellement du bois coupé et suivi sanitaire. Le bois restera un matériau durable, recyclable avec une empreinte carbone réduite.

L'UFC Que Choisir de l'Ain vous

souhaite d'agréables fêtes

de fin d'année

